Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

SIGCMA

***Coordinación Nacional***



|  |
| --- |
| CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA |
| **CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE NORTE DE SANTANDER –ARAUCA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE CÚCUTA - ARAUCA** |

**INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA 2021**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA:** | | Consejo Seccional de la Judicatura de Norte de Santander y Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta | **LIDER DEL SIGCMA** | | | Magistrada Líder del SIGCMA  Seccional cÚCUTA | |
| **FECHA REALIZACIÓN:** | **DE** | Marzo de 2022 | **FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA** | | | Marzo de 2022 | |
| **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 | | | |  |
| **MISIONALES** | Modernización Gestión Judicial | de | la | |  |
| **Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad.** | | Reordenamiento Judicial | | | | **X** |
| Mejoramiento de la Infraestructura Física | | | | **X** |
| Administración Carrera Judicial | de | la | | **X** |
| **Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento.** | | Gestión de la Formación Judicial | | | | **X** |
| Gestión de la Información Judicial | | | |  |
| 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 ciudadano y comunicación.** | **al de** | Administración Seguridad | de | la | |  |
| Gestión Humana | | | | **X** |
| Gestión Administrativa | | | |  |
| **Calidad de la Justicia** | | Gestión de Compra Pública (Adquisición de Bienes y Servicios) | | | | **X** |
| **Anticorrupción Transparencia** | **y** | Gestión Financiera y Presupuestal | | | | **X** |
| Asistencia Legal | | | | **X** |
| Gestión de la Información | | | | **X** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Estadística |  |
| **EVALUACIÓN Y MEJORA** | Auditoría Interna |  |
| Mejoramiento del SIGCMA | **X** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2020)**  **(Copiar de compromisos de la reunión anterior)** | **ESTADO**  **(Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la**  **evidencia)** |
| **1.Desarrollar Campañas de Prevención de Accidentalidad en la ejecución del trabajo en casa enfocada a la ergonómica en el puesto de trabajo . OM 01/2021** | **Culminada**- Las actividades programadas fueron adecuadas, se determinó la continuidad del trabajo en casa. con la prevención de la Accidentalidad en Casa se protege la salud de los servidores judiciales, durante el mes de la campaña no se han presentado accidentes de trabajo |
| **2** **Bajo nivel de percepción respecto al conocimiento que tienen los servidores judiciales del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2019-2022 obtenido en las encuestas aplicadas a los funcionarios judiciales de los Distritos Judiciales de Cúcuta, Pamplona y Arauca . OM 02/2021** | **Culminada.** Las actividades programadas fueron adecuadas porque se socializaron a los servidores judiciales las diapositivas correspondientes. a los pilares estratégicos. |
| **3.** **Incumplimiento del indicador FRECUENCIA ACCIDENTALIDAD LABORAL durante el periodo 2020. AC 03/2021** | **Culminada.** Las actividades programadas fueron adecuadas porque con la pandemia se determinó la continuidad del trabajo en casa, Fueron convenientes porque con la prevención de la Accidentalidad en Casa se protege la salud de los servidores judiciales, Fueron eficaces porque disminuyo la accidentalidad laboral con relación al año anterior |

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

**Se hace la revisión del Contexto vigencia 2021. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2022.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **CAMBIOS IDENTIFICADOS** | **FACTORES DE CAMBIO**  **(Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)** | **ACCION A TOMAR**  **(Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)** |
| **Transversal a todos los procesos** | **Cuestiones externas. Continuidad *de Pandemia*** | Se mantiene la emergencia Sanitaria | Medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, Consejo Superior de la Judicatura y en Consejos y Direcciones seccionales para mitigar y prevenir el contagio del covid.19 y para la prestación del servicio de Administración de justicia:  -Trabajo desde casa  -Implementación de herramientas colaborativas  -Suspensión de términos  - Ampliación del plazo del reporte SIERJU  -Aplicativo Web de recepción de tutelas y hábeas corpus  -Manual para oficina judicial y despachos judiciales recepción en línea de tutela y hábeas corpus -Manual para el ciudadano envío en línea de tutela y hábeas corpus - Infografía guía general tutela y hábeas corpus en línea  -Aplicativo Web de firma electrónica - Procedimiento de solicitud de usuarios  -Autorización de pago de depósitos judiciales por Portal Web Transaccional del Banco Agrario de Colombia  -Habilitación del reparto de acciones de tutela y habeas corpus  .Protocolo para el manejo de documentos físicos  -Protocolos de bioseguridad -Reportes de los listados de los servidores que presentan comorbilidades - Procesos de desinfección en las sedes judiciales  - La apertura de 1172 cuentas que se constituye en el Directorio de correos, lo cual ha permitido tener una comunicación en doble vía con las partes interesadas con una comunicación directa con las dependencias judiciales y administrativas.  -Mediante Acuerdo PCSJA20-11631 del 22 de septiembre de 2020, el Consejo Superior de la Judicatura adoptó el Plan Estratégico de Transformación Digital de la Rama Judicial -PETD 2021- 2025, dentro del cual se contempla el programa de Expediente Electrónico y el proyecto SIUGJ-Complementarios que incluye la actividad de Digitalización de Expedientes, como actividad de transición hacia la consolidación del expediente electrónico en la Rama Judicial  -Mediante Acuerdo PCSJA20-11635 del 05 de octubre de 2020, se viene desarrollando la actividad denominada Plan de digitalización de expedientes judiciales en el proyecto de inversión de Fortalecimiento de los mecanismos para el acceso a la información de la Rama Judicial  -Se lleva control de los servidores sospechosos, Probables y confirmados y se hace acompañamiento permanente de su evolución.  - Acuerdo PCSJA21-11724 28/01/2021 prórroga la suspensión temporal del artículo 1.º del Acuerdo PCSJA20- 11680 de 2020, presencialidad en las sedes del 60% de los servidores judiciales  - Acuerdo CSJNS21- 001 del 12 de enero del 2021 del Consejo Seccional de la Judicatura “Por medio del cual se modifica entre otras medidas el porcentaje de aforo en los despachos judiciales, centros de servicios, oficinas de apoyo y Secretarías de Tribunal en los Distritos Judiciales de Cúcuta, Pamplona y Arauca, así como de la Sala Jurisdiccional de la Comisión Seccional de Disciplina Judicial de Norte de Santander y Arauca y Áreas Administrativas, en cumplimiento del Acuerdo PCSJA21-11709 del 08 de enero de 2021, expedido por el Consejo Superior de la Judicatura” |
| **Transversal a todos los procesos** | **Cuestiones internas y externas** | Dentro del Programa de Gobierno del presidente Iván Duque, el Ministerio de Justicia propuso reestructurar las altas cortes en su proyecto de reforma estructural a la Rama Judicial.A partir del mes de abril las facturas deben ser subidas a la plataforma Olimpia (Ministerio de Hacienda).  - Se implementó el pago de la nómina a beneficiario final a través del Siif Nación. | La participación del Consejo Seccional en las actividades, Foros y Conversatorios que el Consejo Superior convoque para participar en el tema.  Se hicieron las capacitaciones para supervisores y proveedores, frente a esta nueva herramienta tecnológica. |
| **Transversal a todos los procesos** | **Cuestiones internas** | Implementación del aplicativo EFINÓMINA  Programa desarrollado para trabajar bajo un ambiente web. Su diseño potencializa la gestión en este ámbito a nivel operativo (aspectos relacionados con manejo o cumplimiento contractual) y gerencial (desarrollo del potencial humano). Integra las más modernas herramientas informáticas a la gestión de Recursos Humanos  +Circular DEAJC20-89 de fecha 9 de diciembre de 2020 | Procesos de implementación mediante capacitaciones por videoconferencia. Acompañamiento y manuales.  +Circular DEAJC21-1 del 6 de enero de 2021 mediante la cual el Director Ejecutivo da instrucciones sobre la entrada en producción del aplicativo Efinómina para el ingreso de novedades en paralelo en los dos aplicativos el ya existente Kactus y el nuevo Efinómina. |
| **Transversal a todos los procesos** | **Cuestiones internas** | Jornada Nacional de actualización de documentos del SIGCMA | El despacho de la magistrada líder a través de la Coordinación Nacional del SIGCMA realizó la socialización de la programación para la actualización de documentos de todos los Procesos del SIGCMA (Caracterizaciones – procedimientos, elaboración en nuevos formatos de los Planes de Acción y Matrices de riesgo con nuevo análisis del riesgo 5x5), con la participación activa de todos los Consejos, Direcciones seccionales y dependencias judiciales,  La Seccional Norte de Santander- Arauca participó de esta Jornada de actualización y capacitación.  Se aplicaron e implementaron en la Seccional los documentos actualizados del SIGCMA que estén disponibles en el micrositio de la Página Web |
| **Transversal a todos los procesos** | **Cuestiones internas** | Convocatoria para proveer cambio de directores en las seccionales. Acuerdo PCSJA19-11272 del 15 de mayo de 2019.. | Desarrollo del Acuerdo PCSJA19-11272 del 15 de mayo de 2019. En el mes de septiembre de 2021 se realizó el nombramiento del nuevo Director Seccional de Administración Judicial de Cúcuta. |
|  | **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. | * 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** | **Cuestiones Internas -** | Servicio de ambulancia- socialización áreas protegidas médicas Rama Judicial seccional Cúcuta Arauca  **CE9416A4** | Se les informa a todos los servidores de la Rama Judicial Seccional Cúcuta, que la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta-Arauca, cuenta con Áreas Protegidas, bajo el contrato AO 012-2021 (IP-014-2021).el cual tiene vigencia hasta el 31 de Diciembre de 2021 con el cual pueden acceder a las Ambulancias medicalizadas para atender urgencias y emergencias de Servidores Judiciales, Judicantes o Visitantes de los Despachos Judiciales y en este año por la modalidad de trabajo en casa, desde el sitio laboral para el Trabajador en horarios laborales con cobertura en los siguientes Municipios llamando al CALL CENTER  3105800106:    ·         ARAUCA  ·         CUCUTA  ·         LOS PATIOS  ·         OCAÑA  ·         PAMPLONA  ·         VILLA DEL ROSARIO |
|  | **Aspectos ambientales significativos** | Mejoramiento de carácter ambiental en espacio del PJ de Cúcuta. | -Gestión ante la autoridad ambiental competente para lo relacionado con la adecuación de espacios verdes en el Palacio de Justicia de Cúcuta.  - Socialización de Circulares y/o actos administrativos para la aplicación el uso de los elementos de protección personal – EPP y de las medidas de seguridad definidas por el Nivel Nacional y Seccional. |
| **Mejoramiento SIGCMA** |  | Aspectos ambientales significativos: Como aspectos ambientales significativos tenemos:  -La ejecución y puesta en marcha del Plan Cero Papel asociado al Plan de digitalización de expedientes, la conformación del expediente electrónico y justicia en línea.  -Puesta en marcha del procedimiento definido en la guía para tóner usados mediante la recolección y el almacenamiento de los cartuchos usados en espacio específico para este fin Se realizará su entrega al gestor externo en la vigencia 2022.  -Entrega al Gestor ambiental externo para su disposición final de los Raes de elementos tecnológicos en tres procesos de baja.  Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras en las dependencias judiciales. | Procesos de sensibilización a mediante la socialización de Circulares, videos y Tips relacionados con el manejo de los residuos peligrosos y la conservación y protección del medio ambiente mediante el buen uso de los recursos.  Transformación Digital.  Uso de herramientas tecnológicas (Teams, correos electrónicos institucionales, aplicativos propios) |
| **Transversal a todos los procesos** | **Riesgos y oportunidades** | Pandemia Covid-19 | -Riesgo: Interrupción en el servicio de administrar justicia -Oportunidades: Campañas de autocuidado y de prevención del contagio.  - Campañas de prevenciones para el desarrollo del trabajo en casa. |

**3.GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (RESULTADO DE ENCUESTAS)- (Resultado anual)**) La Alta Dirección ha definido que un criterio óptimo de satisfacción respecto de los temas que fueron objeto de la encuesta de precepción es del 75% esto en la medida que históricamente la Seccional ha tenido unos niveles de aceptación de su gestión en promedio igual o superior a dicho porcentaje

| **PROCESO** | **TEMA DE LA ENCUESTA** |  | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RESULTADO** | **META** | **ANÁLISIS** |
| **Información Judicial** | Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Superior y Seccional de la Judicatura brinda a los despachos judiciales | **93%** | **75%** | El Proceso de Información Judicial con un 93% presenta un incremento del 18% con respecto al período anterior por el conocimiento sobre la divulgación efectuada a través de los correos electrónicos institucionales de jurisprudencia de las Altas Cortes y normas de impacto en ejercicio de la función jurisdiccional- |
| **Formación Judicial** | Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Superior y Seccional de la Judicatura brinda a los despachos judiciales | **91%** | **75%** | El Proceso de Formación Judicial con 91% muestra un incremento importante básicamente por la implementación de las capacitaciones virtuales las cuales permiten a los funcionarios acceder a las mismas en cualquier fecha y en cualquier hora, adicionalmente, porque los procesos de formación estuvieron enfocados a gestionar los conocimientos que se requerían para la operatividad y administración de la justica desde la virtualidad y el uso de las herramientas tecnológicas que fueron propuestas para dicho propósito, siendo entonces el Proceso de Formación Judicial, un proceso clave en el éxito de la justica digital |
| **Comunicación Institucional** | Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Superior y Seccional de la Judicatura brinda a los despachos judiciales | 91% | **75%** | El proceso de Comunicación Institucional obtiene un 91% de percepción favorable respecto a los canales utilizados para socializar información pertinente a la comunidad judicial. En el proceso de apoyo y acompañamiento tecnológico para la preparación técnica y la realización de audiencias virtuales obtiene el 87% de percepción favorable. Respecto al conocimiento de los productos y servicios que ofrece el CSJ y las Seccionales obtiene un porcentaje del 97%. Respecto a la consulta de Procesos y Acuerdos el porcentaje es del 75% lo que significa que el 35% la consulta es poco frecuente. Con el promedio de estos ítems para este proceso la percepción se ubica em el 91%. |
| **Modernización Judicial** | Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Superior y Seccional de la Judicatura brinda a los despachos judiciales | 82% | **75%** | Con un incremento del 9% respecto al período anterior por la implementación de las Tic´s en las actuaciones y procesos judiciales y flexibilización para la atención a los usuarios del sector justicia |
| **Adquisición de Bienes y Servicios** | Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Superior y Seccional de la Judicatura brinda a los despachos judiciales | 84% | **75%** | Con respecto a la percepción respecto a las Políticas de cero papel frente a la implementación del uso de documentos electrónicos.(Conservación del medio ambiente) se obtiene un 92%, por cuanto este año estuvo marcado por la situación anormal generada por la pandemia que implicó la entrega de insumos biosanitarios como medida de protección para servidores de la Rama judicial, en algunas poblaciones estuvo marcada por la dificultad en el ingreso a algunos municipios por efectos de la pandemia.- El porcentaje promedio de este proceso es del 84% |
| **Administración de Carrera Judicial** | Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Superior y Seccional de la Judicatura brinda a los despachos judiciales | 81% | **75%** | El porcentaje promedio respecto a decisiones tomadas para ejecución del trabajo fuera de sede judicial o trabajo no presencial como medida para evitar el contagio y propagación del Covid-19 y de las medidas tomadas para postergar la calificación integral de servicio correspondiente al año 2021 fue del 88%. Respecto a la Consulta realizada a la Página Web sobre Convocatorias y concursos fue del 74%. El porcentaje promedio de este proceso fue del 81% por cuanto a las decisiones de trabajo en casa y la postergación de la calificación dan un 88% ponderado sin embargo, al promediar con el resultado obtenido en las preguntas relativas a la consulta a la página Web sobre concurso y convocatoria se denota una disminución porcentual del resultado que se explica por los inconvenientes de notoriedad pública que se han generado en torno a la convocatoria #27 cuyo proceso está gestionado por la Universidad Nacional por cuestionamientos que indudablemente afectaron la calificación otorgada por los funcionarios. |
| **Gestión Tecnológica** | Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Seccional de la Judicatura brinda a los despachos judiciales | 76% | **75%** | El Proceso de Gestión Tecnológica con un 76%. El cambio abrupto de la presencialidad a la virtualidad unido al uso de herramientas tecnológicas que se encontraban rezagadas u obsoletas reflejan la fijación del impacto negativo y la resistencia al cambio que produjo el actual modelo de virtualidad, unido a una respuesta institucional que pudo no ser oportuna en lo que respecta al apoyo técnico y modernización del parque computacional. |
| **Planeación Estratégica** | Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Seccional de la Judicatura brinda a los despachos judiciales | 79% | **75%** | En el proceso de Planeación Estratégica se realizó la socialización del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial, "Justicia Moderna con Transparencia y equidad" 2019-2022 y se invitó a apropiarse de los ejes temáticos que conforman el Plan advirtiendo de la importancia de este como la hoja de ruta para el devenir de la Rama Judicial.; el resultado de la encuesta arroja un 79% que significa un conocimiento medio-alto del PSD, razón por la cual se deberá fortalecer el trabajo de divulgación y entendimiento de lo que PSD significa para cada despacho en cuanto a la atención de las necesidades mismas y las fórmulas propuestas como planes de acción así como las fuentes de financiación del mismo. |
| **Gestión Información estadística** | Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Seccional de la Judicatura brinda a los despachos judiciales | 77% | **75%** | El resultado en el Proceso de Gestión de la información Estadística, Es importante resaltar que los despachos han contado con el apoyo del Consejo seccional en los eventos en los que han expresado inconvenientes en el reporte de los datos, muestra de ello son las notas de agradecimiento que los usuarios han enviado luego de haber recibido la atención por parte de la persona encargada de dar dicha orientación y apoyo en el Consejo seccional. En este periodo se recibieron 3 notas de agradecimiento. Lo que indica que, si bien se redujo el número de agradecimientos recibido, no descarta la atención oportuna y eficaz de parte del Consejo Seccional para la prontitud de sus reportes |
| **Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia** | Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Seccional de la Judicatura brinda a los despachos judiciales | 55% | **75%** | En el Proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia desde el 1 de julio del 2020 el Consejo Superior de la Judicatura a través de la Unidad de Registro Nacional de Abogados, URNA, impartió instrucciones para el trámite de los productos los cuales los usuarios realizan directamente por la plataforma SIRNA. De esta manera este indicador solo se puede tener en cuenta para los trámites que se atendieron y la información entregada y no productos ya que estos no llegan a la secretaria, sino que se entregan directamente a los usuarios por parte de la URNA sin que pasen por esta Seccional. No obstante, el 100% de la información se entregó adecuadamente lo que permitió superar también en 10 puntos el nivel de tolerancia.  por cuanto los cambios generados en virtud de la pandemia no han sido de todo asimilados por los funcionarios judiciales, manifestándose el desconocimiento de los nuevos procedimientos establecidos para la solicitud, registro y expedición de la Tarjeta profesional de Abogados-, .razón por la cual de la tabulación solo se tiene en cuenta las respuestas dadas por los funcionarios que de alguna manera interactuaron en el año con el portal de la URNA y que dieron su percepción sobre dicho procedimiento. |
| **Reordenamiento Judicial** | Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Seccional de la Judicatura brinda a los despachos judiciales | 34% | **75%** | En el Proceso de Reordenamiento Judicial durante el año 2020 las propuestas solicitadas fueron en total de 50 de las cuales 10 fueron tramitadas y aprobadas ante el nivel central y 25 en el Nivel Seccional, por lo que se infiere que frente a las respuestas dadas a la pregunta NS/NR (62) corresponde a funcionarios que no presentaron solicitudes de descongestión o reordenamiento, en tanto que los funcionarios que fueron objeto de medida de descongestión o reordenamiento (35) respondieron de manera asertiva la pregunta de la encuesta |

La

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN( Rendición de Cuentas, Mesas Regionales, Reuniones Generales entre otros)** | **COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN** | **RESULTADOS** |
| Encuesta de retroalimentación priorizar los temas Rendición de Cuentas 2021 | Se evidencia que se obtuvieron las siguientes respuestas a las 10 preguntas que  se plantearon a los encuestados. Obteniéndose el siguiente resultado de las 97 personas participantes | El resultado obtenido en las encuesta de retroalimentación priorización de temas de la Rendición de Cuentas de la seccional Cúcuta fue |

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

| **PROCESO** | **No. RECIBIDAS** | **No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE** | **No. PENDIENTES** | **ANÁLISIS**  **(Analizar tendencia período vs. período)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Peticiones** |  | | | |
| Registro y control de Abogados y | 91 | 91 | 0 | Durante el año 2021 se recibieron en total 148 peticiones. En todos los casos se resolvieron dentro de los términos establecidos y se mantuvo el promedio de 2 días en darse respuesta a los peticionarios. El Consejo seccional haciendo uso de sus facultades, y en respuesta a las necesidades que presentan las actuales circunstancias en cuanto a la pandemia ocasionada por el contagio por coronavirus Covid 19, habilitó correos para recibir las solicitudes de los usuarios, y así mantener el servicio al público y la atención de justicia. Estos son: bdigconsecnstdarauca@cendoj.ramajudicial.gov.co , mecsjnortesantander@cendoj.ramajudicial.gov.co y [secsaladmnsan@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:secsaladmnsan@cendoj.ramajudicial.gov.co)  ,. |
| Reordenamiento Judicial | 2 | 2 | 0 | Durante el año 2021 se recibieron en total 148 peticiones. En todos los casos se resolvieron dentro de los términos establecidos y se mantuvo el promedio de 2 días en darse respuesta a los peticionarios. El Consejo seccional haciendo uso de sus facultades, y en respuesta a las necesidades que presentan las actuales circunstancias en cuanto a la pandemia ocasionada por el contagio por coronavirus Covid 19, habilitó correos para recibir las solicitudes de los usuarios, y así mantener el servicio al público y la atención de justicia. Estos son: bdigconsecnstdarauca@cendoj.ramajudicial.gov.co , mecsjnortesantander@cendoj.ramajudicial.gov.co y [secsaladmnsan@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:secsaladmnsan@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Administración de la carrera | 7 | **7** | 0 | Durante el año 2021 se recibieron en total 148 peticiones. En todos los casos se resolvieron dentro de los términos establecidos y se mantuvo el promedio de 2 días en darse respuesta a los peticionarios. El Consejo seccional haciendo uso de sus facultades, y en respuesta a las necesidades que presentan las actuales circunstancias en cuanto a la pandemia ocasionada por el contagio por coronavirus Covid 19, habilitó correos para recibir las solicitudes de los usuarios, y así mantener el servicio al público y la atención de justicia. Estos son: bdigconsecnstdarauca@cendoj.ramajudicial.gov.co , mecsjnortesantander@cendoj.ramajudicial.gov.co y [secsaladmnsan@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:secsaladmnsan@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Otros No de procesos SIGCMA | 48 | **48** | 0 |  |
| **Total** | 148 | **148** | 0 |  |
| **Quejas** |  | | | |
| **Registro y control de abogados** | 6 | **6** | 0 | Durante el año 2021 se recibieron en total 148 peticiones. En todos los casos se resolvieron dentro de los términos establecidos y se mantuvo el promedio de 2 días en darse respuesta a los peticionarios. El Consejo seccional haciendo uso de sus facultades, y en respuesta a las necesidades que presentan las actuales circunstancias en cuanto a la pandemia ocasionada por el contagio por coronavirus Covid 19, habilitó correos para recibir las solicitudes de los usuarios, y así mantener el servicio al público y la atención de justicia. Estos son: bdigconsecnstdarauca@cendoj.ramajudicial.gov.co , mecsjnortesantander@cendoj.ramajudicial.gov.co y [secsaladmnsan@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:secsaladmnsan@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| Gestión de la Información estadistica | 1 | **1** | 0 | Durante el año 2021 se recibieron en total 7 quejas. En todos los casos se resolvieron dentro de los términos establecidos y se mantuvo el promedio de 2 días en darse respuesta a los peticionarios. El Consejo seccional haciendo uso de sus facultades, y en respuesta a las necesidades que presentan las actuales circunstancias en cuanto a la pandemia ocasionada por el contagio por coronavirus Covid 19, habilitó correos para recibir las solicitudes de los usuarios, y así mantener el servicio al público y la atención de justicia. Estos son: bdigconsecnstdarauca@cendoj.ramajudicial.gov.co , mecsjnortesantander@cendoj.ramajudicial.gov.co y [secsaladmnsan@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:secsaladmnsan@cendoj.ramajudicial.gov.co) |
| **Total** | 7 | **7** | 0 |  |
| **Reclamos** |  | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Total** | 0 | **0** | 0 |  |
| **Sugerencias** |  | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Total** | 0 | **0** | 0 |  |
| **Felicitaciones** |  | | | |
| Gestión de la Información estadistica | 16 | **16** | 0 | En el 2021 se recibieron 16 felicitaciones por parte de los Despachos Judiciales. |
| **Total** | 16 | **16** | 0 |  |
| **TOTAL** | **173** | **173** | **0** |  |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO.** | **PILARES ESTRATÉGICOS** | **OBJETIVO** | **RESULTADOS ANUALES** | **ANÁLISIS** |
| 1 | Modernización Tecnológica y Transformación Digital | Garantizar el acceso a la Justicia,  reconociendo al usuario como razón de ser de esta. | aplicativos y/o ventanillas virtuales de atención  **95%** expedientes escaneados  **16.012.289** folios digitalizados  **2.074.069** Indexados  Autorizaciones de credenciales para acceso remoto a los equipos de la Oficina  **535** cuentas de correo electrónico como estrategia de comunicación institucional  **310** computadores renovados  A partir del 1 de mayo se implementó herramienta tecnológica para la información diaria del Reparto en las oficinas de apoyo Judicial de Cúcuta y a partir de Noviembre de 2021 en la Oficina de Arauca | El Consejo Seccional y la Dirección Seccional  lideraron actividades tendientes a garantizar el acceso a la Justicia en época de pandemia |
| 2 | Modernización de la Infraestructura Judicial y | Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama  Judicial, por medio de | **86,%** | Se realizaron obras de mantenimiento y  mejoramiento de infraestructura física en 4 |

| **NO.** | **PILARES ESTRATÉGICOS** | **OBJETIVO** | **RESULTADOS ANUALES** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Seguridad. | la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran. |  | Temis, Palacio Nacional, Palacio de Justicia de Arauca, Palacio de Justicia de Cúcuta |
| 3 | 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. | 38% reducción de resmas en 2020 (18. 940.resmas consumidas Vs 7.284 resmas /2021 se cumplió con lo proyectado del 10% en austeridad del gasto.  Energía:  En el año 2020 se consumieron 857.206 vatios y en el año 2021 1.170.809 Vatios Esto representa un aumento de 313.6033 vatios de consumo, lo anterior en razón al aumento de aforo en los Despachos Judiciales, que estaba en el 60%  Agua  En el año 2020 el consumo fue de 24.199, Mts Cúbicos Y para la vigencia 2021 el consumo fue de 21.669, es decir que hubo una disminución del consumo de agua en un 10.46% frente a la vigencia anterior  entregas de residuos sólidos a gestores autorizados | Teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas implementadas y toda la transformación tecnológica que ha tenido la entidad, se evidencia la reducción notoria en los consumos de energía, agua y papel. En cuanto a la disposición final de los residuos se realizan entregas a gestores autorizados, todo lo anterior ha contribuido a minimizar el impacto  ambiental.  Se realizó sensibilización de Residuos Sólidos Aprovechables a los empleados de Servicios generales y empleados del contrato del servicio de Vigilancia.  Sustitución: Desde 2017 se inició la sustitución de lámparas fluorescentes tradicionales por tecnología tipo Led en el Palacio de Justicia de Cúcuta, Edificio Temis y de 261 aires acondicionados tradicionales por aires tipo inverter ahorradores de energía |
| 4 | Prevenir la  contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales. | **45,6%** | Se ha reducido  notoriamente las emisiones atmosféricas debido a que parque automotor no presenta tanta actividad vehicular debido al trabajo en casa minimizando la contaminación ambiental y preservado el medio  ambiente  Aplicación de procedimientos y guía de tóner usados y se aíslan en sitio específico para su almacenamiento mientras de gestiona la disposición final. El Consumo en el primer semestre/2019 fue de 1.039 tóner. vs al consumo del /2020 de 576 cartuchos que equivale a 55% menos en consumo de tóner y en comparación con la vigencia 2021 que fueron 648 se incrementó en un 13% , lo anterior en razón a que se aumentó el aforo en los despachos Judiciales al 60% |
| 5 | Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales. | **contratos** con criterios ambientales | El cumplimiento de la legislación ambiental se puede evidenciar en los contratos donde se da revisión, verificación y supervisión a estos lineamientos legales  ambientales. |
| 6 | 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. | listas de elegibles | Durante el año 2021 NO se proveyó por carrera ningún cargo de Juez. se reportaron 111 Vacantes en este año, y no se tramitaron listas de elegibles, por lo tanto, en el indicador de este proceso obtuvo un 64% aproximado para este periodo, 36 puntos por debajo de la meta establecida para este proceso y 16 puntos por debajo del nivel de referencia, y ascendió dieciocho puntos con respecto al porcentaje obtenido el año inmediatamente anterior, el cual fue de 46% en el 2020. Debido a que cinco Jueces que se encontraban en propiedad fueron excluidos de Carrera Judicial. Sin embargo, el 54% de la totalidad de los cargos de carrera de la seccional están ocupados en provisionalidad a la espera de que hayan listas de elegibles. Es importante anotar que en el 2020 inició una pandemia ocasionada por la propagación de contagios por coronavirus Covid 19, lo que afectó considerablemente este proceso. Cabe resaltar, para el año 2021, pese a la continuidad de la pandemia ocasionada por la COVID 19, el término establecido mediante ACUERDO 10618, se determinó para octubre de 2021, circunstancia que fue desarrollada diligentemente por los magistrados y jueces calificado |

| **NO.** | **PILARES ESTRATÉGICOS** | **OBJETIVO** | **RESULTADOS ANUALES** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 7 | Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la Organización. | talleres desarrollados | Se realizaron talleres brindados por personal del Consejo Seccional sobre el uso de algunas herramientas tecnológicas, dirigidos a servidores judiciales y litigantes, en el uso de herramientas tecnológicas. Con el apoyo del Área de Soporte Tecnológico de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta se brindó orientación y  acompañamiento en el manejo de la plataforma tecnológica RP1-CLOUD y LIFESIZE CLOUD para  el desarrollo de audiencias virtuales y trabajo en casa en los meses de abril, mayo y  junio de 2020 |
| 8 | Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia. | **625** servidores participaron en los diferentes eventos académicos de la EJRLB durante el año 2021 | La gestión del conocimiento dio un giro rotundo pasando de la presencialidad, con un alto componente logístico, a la virtualidad, desarrollando para ello las actividades de capacitación en entornos virtuales mediante el uso y  aprovechamiento intensivo de las TIC’s  La realización de las actividades de este proceso alcanzó un avance del 100%. Durante este último trimestre se divulgaron 84 capacitaciones programadas por la EJRLB, Octubre: 38, Noviembre: 26, diciembre.20. Durante el 2021 se recibieron y gestionaron las solicitudes realizadas en el grupo Seccional de apoyo y se divulgaron a través de los correos institucionales, las capacitaciones programadas por la EJRLB. Durante el año se llevaron a cabo 425 capacitaciones a las asistieron un total de 625, servidores Judiciales, a las que la Seccional fue invitada.  Se resalta que a dichas capacitaciones se puede acceder través del canal institucional dispuesto por la EJRLB: https://www.youtube.com/user/EJRLB a las más de 302 videoconferencias en las que se abordaron diversas temáticas en las diferentes áreas con el fin de fortalecer las competencias del talento humano de la Seccional |
| 9 | Transformación de la Arquitectura Organizacional. | 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 | Papel  38% reducción de resmas en 2020 (18. 940.resmas consumidas Vs 7.284 resmas /2021 se cumplió con lo proyectado del 10% en austeridad del gasto.  Energía:  En el año 2020 se consumieron 857.206 vatios y en el año 2021 1.170.809 Vatios Esto representa un aumento de 313.6033 vatios de consumo, lo anterior en razón al aumento de aforo en los Despachos Judiciales, que estaba en el 60%  Agua  En el año 2020 el consumo fue de 24.199, Mts Cúbicos Y para la vigencia 2021 el consumo fue de 21.669, es decir que hubo una disminución del consumo de agua en un 10.46% frente a la vigencia anterior  entregas de residuos sólidos a gestores autorizados | Teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas implementadas y toda la transformación tecnológica que ha tenido la entidad, se evidencia la reducción notoria en los  consumos de energía, |

| **NO.** | **PILARES ESTRATÉGICOS** | **OBJETIVO** | **RESULTADOS ANUALES** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | residuos sólidos. |  | agua y papel. En cuanto a la disposición final de los residuos se realizaron entregas a gestores autorizados, todo lo anterior ha contribuido a minimizar el impacto  ambiental. |
| 10 | Prevenir la  contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales. | **45,6%** | Se ha reducido  notoriamente las emisiones atmosféricas debido a que parque automotor no presenta tanta actividad vehicular debido al trabajo en casa minimizando la contaminación ambiental y  preservado el medio ambiente |
| 11 | Justicia cercana al ciudadano y de comunicación. | Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de  planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos. | **80.40%** | El nivel de satisfacción del usuario se puede evidenciar en las encuestas de satisfacción realizadas en la vigencia 2021  El resultado total de percepción obtenido es del 80.40% De los Procesos objeto de la encuesta el mayor porcentaje corresponde a **Información Judicial con 93%** que corresponde al conocimiento que tiene los funcionarios sobre la divulgación efectuada por Relatoría a través de los correos electrónicos de jurisprudencia de las Altas Cortes y normas de impacto en ejercicio de la función jurisdiccional**- El Proceso de Formación Judicial con 91**% muestra un incremento importante por la implementación de las capacitaciones virtuales las cuales estuvieron enfocados a gestionar los conocimientos que se requerían para la operatividad y administración de la justica desde la virtualidad y el uso de las herramientas tecnológicas que fueron propuestas para dicho propósito, siendo entonces el Proceso de Formación Judicial, un proceso clave en el éxito de la justica digital. < u obsoletas reflejan la fijación del impacto negativo y la resistencia al cambio que produjo el actual modelo de virtualidad **El Proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia con 55%,** por cuanto los cambios generados en virtud de lapandemia no han sido de todo asimilados por los funcionarios judiciales, manifestándose desconocimiento de los nuevos procedimientos establecidos para la solicitud, registro y expedición de la Tarjeta profesional de Abogados **y en el proceso de Planeación Estratégica** se realizó la socialización del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial con un resultado de 79% que significa un conocimiento medio-alto. |
| 12 | Calidad de la Justicia | Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. | **1** capacitación en Sistema de Gestión de Calidad | Se realizó capacitación en el Sistema de Gestión de Calidad a la totalidad de servidores del Consejo y la Dirección Seccional.  Participación de la Seccional en jornadas de sensibilización, capacitación y formación del SIGCMA y del  componente ambiental. |
| 13 | Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA). | **11** acciones de gestión | Para el año 2021, se logró la certificación en la norma NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286: 2018 de la Rama Judicial.En el 2021 se registraron durante este año once (11) acciones de Gestión y dos pendientes del año 2020 para un total de 13 de las cuales se cerraron once obteniendo un **77%** lo que contribuye a subsanar las debilidades y a darle valor agregado a las actividades y mejoramiento del sistema a través de la oportunidades de mejora y de las oportunidades surgidas del contexto. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO.** | **PILARES ESTRATÉGICOS** | **OBJETIVO** | **RESULTADOS ANUALES** | **ANÁLISIS** |
|  |  |  |  |  |
| 14 | Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización | **1** servidores judiciales de la Seccional que participaron | Se ha fortalecido continuamente las competencias por medio de la participación de la seccional en los Diplomados Programa de Formación Virtual de 136 Horas en la norma NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018 de la Rama Judicial, Diplomado Virtual de 136 Horas, para la formación auditores  internos HSEQ |
| 15 | Anticorrupción y Transparencia | Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del  servidor judicial. | **18** procesos evaluados | Se participó en la elaboración de las matrices de riesgos y del Plan Anticorrupción |
| 16 | Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, Rendición de cuentas y participación ciudadana. | **100%** | Durante el 2021 se adoptó el modelo de rendición de cuentas del Consejo Superior de la Judicatura, establecido en el Acuerdo  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 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO.** | **PILARES ESTRATÉGICOS** | **OBJETIVO** | **RESULTADOS ANUALES** | **ANÁLISIS** |
|  |  |  |  | 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 |

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

| **PROCESO** | **INDICADOR** | **META** | **RESULTADO** | **ANÁLISIS (comparar períodos)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL** | Avance de las actividades de la matriz de comunicaciones Cúcuta | 80% | 100% | Durante el Cuarto Trimestre de las 11 actividades programadas se desarrollan la totalidad de ellas durante el segundo trimestre se han realizado publicaciones de interés en la página Web de la Rama Judicial Seccional Cúcuta y en la Página Web www.donjustocalidoso.com.Consulta en Línea de Inventarios, Tarifas de Parqueaderos, Directorio telefónico y de correos institucionales, Agenda de Videoconferencias, mandamientos de pago Circulares, capacitaciones programadas, Plan anual de adquisiciones 2021, Contratación 2021, Acciones de tutela etc.  Se realizan publicaciones de TIPS informáticos en la página Web de la Rama Judicial Seccional Cúcuta y en la Página Web [www.donjustocalidoso.com](http://www.donjustocalidoso.com)además se complementa enviando Tips sobre las buenas practicas del uso de internet y herramientas tecnológica a través de correo electrónico cumpliendo a cabalidad las actividades programadas en la matriz de comunicación. |
| Quejas, Reclamos, Sugerencias y derechos de petición atendidos oportunamente Cúcuta | 70% | 100% | ,  Durante el mes de diciembre se recibieron 20 solicitudes, 16 peticiones, y 4 vigilancia las 20 solicitudes, 11 corresponden a otros procesos, 9 al Proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia. Todas las solicitudes se resolvieron en un tiempo promedio aproximado de 0,6 días lo que permite establecer que todas las solicitudes se atendieron oportunamente, alcanzando la meta establecida para este proceso la cual es de 100%.- |
| Tiempo Promedio de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias | 15  DIAS/QRS | 6 días/QRS | Todas las solicitudes se resolvieron en un tiempo promedio aproximado de 0,6 días lo que permite establecer que todas las solicitudes se atendieron oportunamente, alcanzando la meta establecida para este proceso la cual es de 100%l |
| **MEJORAMIENTO DEL SIGCMA** | Calcula el porcentaje de acciones que se cerraron oportunamente durante el periodo de medición. | 80% | 90% | Durante la vigencia 2021 se registraron 11 acciones de Gestión, dos venían de la vigencia anterior 2020, para un total de 13, las 2 de vigencia anterior se culminaron oportunamente de las 11 del 2021 se cerraron y evaluaron, 8 quedando para culminar tres (3),.que corresponden a dos acciones correctivas: una del Proceso de Gestión Administrativa, una observación de Registro y control de abogados, y aun del SIGCMA, las cuales culminarán en Junio de 2022 según la planeación de las actividades. |
| Calcular el estado de avance del Plan de implementación, mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA. | 90% | 99.3% | Los Planes de acción definidos por cada uno de los responsables de los Procesos fueron alineados con los Pilares, los objetivos estratégicos y los Objetivos de Calidad. Para la vigencia 2021 el porcentaje general de cumplimiento de todas las actividades fue del 99.33% El 0.67% restante corresponde al proceso de Mejoramiento de Infraestructura |
| Criticidad de los Procesos SIGCMA, determinar indicadores en rango critico | 5% | 8.16% | El En el 2021, un total 4 de indicadores no superaron la meta.  Los Procesos afectados por efecto de las medidas tomadas por la emergencia de la Pandemia Covid-19 fueron Reordenamiento Judicial, es de aclarar que este indicador depende en gran medida de la atención que se preste a las propuestas desde el nivel central, que en su mayoría están sujetas a su vez al recurso económico que se asigne a los diferentes proyectos de Reordenamiento a nivel nacional. Carrera Judicial para los cuales el Consejo Superior de la Judicatura generó actos administrativos de aplazamiento de actividades, suspensión de términos y la toma de medidas que se hicieron necesarias para regular la actividad judicial en tiempos de aislamiento y de prevención.  Otro Proceso que no superó la meta fue el Proceso de compra Pública ya que solo alcanzo al 99% de la ejecución del presupuesto. Igualmente, el proceso de:  Mejoramiento de infraestructura el cual solo alcanzo el 86% en razón a que se devolvieron los recursos al Nivel Central, por lo expuesto en el análisis |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| Registra el porcentaje de satisfacción del cliente respecto a los productos y servicios prestados por la Rama Judicial. | 70% | 80.40% | Se aplicó encuesta de percepción obteniendo respuesta de 102 funcionarios judiciales. El resultado total de percepción obtenido es del 80.40%, se presenta una disminución de 2,05% con respecto al año anterior ocasionada por la situación atípica por la que estamos atravesando no solo a nivel de la Organización sino a nivel nacional e internacional generada por la aparición del virus covid-19. De los Procesos objeto de la encuesta el mayor porcentaje corresponde a Información Judicial con 93% que corresponde al conocimiento que tiene los funcionarios sobre la divulgación efectuada por Relatoría a través de los correos electrónicos institucionales de jurisprudencia de las Altas Cortes y normas de impacto en ejercicio de la función jurisdiccional- El Proceso de Formación Judicial con 91% por la implementación de las capacitaciones virtuales enfocados a gestionar los conocimientos que se requerían para la operatividad y administración de la justicia. Los demás Procesos obtuvieron porcentajes con buen grado de favorabilidad |
| Calcular el porcentaje de cumplimiento de los objetivos de calidad del Sistema de Gestión. | 80% | 99.33% | En el año 2021 Los Planes de acción definidos por cada uno de los responsables de los Procesos fueron alineados con los Pilares, los objetivos estratégicos y los Objetivos de Calidad. Para la vigencia 2021 el porcentaje general de cumplimiento de todas las actividades fue del 99.33% El 0.67% restante corresponde al proceso de Mejoramiento de Infraestructura.  Mejoramiento de Infraestructura física: En EL CUARTO TRIMESTRE la vigencia 2021 La Dirección Seccional Cúcuta se asignaron recursos a la Dirección Seccional Cúcuta por $ 925,142,809 mediante acuerdo PCSJA21-11761 del 8 de Marzo de 2021 distribuidos así : Coordinación Dirección Arauca por $168,217,264 ; y para la Dirección Seccional Cúcuta por valor $ 756,925,545 en recursos apropiados para el mejoramiento y mantenimiento de infraestructura sin embargo se ejecutaron $114,245,519 que corresponden a los proyectos de impermeabilización naves y cubiertas del Palacio de Justicia de Cúcuta, adecuaciones del Edificio Temis, Instalación del pasamanos del ingreso y comedor del Palacio de Justicia de Cúcuta. Esto obedeció a varias causas: 1. Se devolvieron recursos a nivel central por cuanto el proyecto del encerramiento del lote de Saravena fue asumido por la unidad de infraestructura, el proyecto de la instalación de la planta eléctrica de Arauca no se pudo ejecutar ya que el traslado de los recursos a la seccional Cúcuta se dio a mediados de septiembre y finalmente se debió devolver los recursos asignados para la ejecución del proyecto de Ocaña atendiendo que se requiere atender las observaciones realizadas a Por la Contraloría antes de continuar con el proyecto. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **PLANEACION ESTRATÉGICA** | Avance del plan operativo | 100% | 99,33% | En el cuarto trimestre del 2021 se ha logrado llegar a la meta establecida para este proceso, ya que las dos actividades requeridas para la medición se han ejecutado en su totalidad, si bien es cierto que el avance de los planes operativos alcanza un porcentaje del 99.33% debido a que en algunos procesos no se alcanzó la ejecución en la totalidad de las actividades al cuarto trimestre. Es importante resalta que se superó en 20 puntos el nivel de referencia establecido el cual es de 80. Sin embargo, en cuanto al avance de los planes operativos quedó 0.67% puntos por debajo del porcentaje esperado el cual a este periodo era de 100% |
| **GESTIÓN TECNOLÓGICA** | Nivel de Atención de Requerimientos de Soportes Tecnológicos CUCUTA | **90%** | **100%** | Durante el cuarto el nivel de Atención de Requerimientos de Soportes Tecnológicos CUCUTA el 100% de 537 calificaciones la calificación obtenida en su totalidad es satisfactoria alcanzando un 100% EN EL NIVEL DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS |
|  | Nivel de Atención de Requerimientos de Soportes Tecnológicos OCAÑA | **90%** | **100%** | Durante el cuarto trimestre el nivel de Atención de Requerimientos de Soportes Tecnológicos OCAÑA se mantiene en el nivel perfecto = al 100% de 243 calificaciones recibidas las 243 son satisfactorias, Se observa un aumento del 500 % comparado con el trimestre anterior |
|  | Nivel de Atención de Requerimientos de Soportes Tecnológicos PAMPLONA | **90%** | **100%** | Durante el cuarto trimestre el nivel de Atención de Requerimientos de Soportes Tecnológicos PAMPLONA se observa una disminución en el total de casos atendidos sin embargo el nivel de atención se mantiene en óptimo = al 100% de las 164 calificaciones recibidas las 164 son satisfactorias |
|  | Nivel de Atención de Requerimientos de Soportes Tecnológicos ARAUCA | **90%** | **100%** | Durante el cuarto trimestre el nivel de Atención de Requerimientos de Soportes Tecnológicos ARAUCA aumenta en el número de servicios atendidos y se mantiene el nivel óptimo = al 100% de las 159 calificaciones recibidas su totalidad fue satisfactoria |
| **ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS** | Ejecución Plan de Adquisiciones | 100% | 99% | En el cuarto trimestre de la presente vigencia, se ha ejecutado el 99% del valor total apropiado, nivel central apropio recursos para la atención de la pandemia y recursos para modernización de Despachos Judiciales, la adquisición de equipos de cómputo que se adelantaron por la tienda virtual de estado colombiano procesos que tienen vigencias futuras . Los valores no ejecutados corresponden a sobrantes de Procesos contractuales |
| Procesos de Contratación Adjudicados | **70%** | **92%** | De los 134 procesos publicados se adjudicaron el 92%, es decir 123. El restante 8%, es decir los 11 fueron procesos declarados desiertos por falta pluralidad de oferentes, y por no cumplir requisitos |
| **GESTIÓN HUMANA** | Eficacia en la Proyección de Recursos Asignados para el pago de Cesantías Cúcuta | 90% | 100% | En la vigencia 2021, Para el pago de cesantías parciales Retroactivas solicitadas Durante el primer trimestre no hubo solicitudes. Durante el segundo trimestre se presentaron solicitudes por valor de $243.809.712 y se pagaron efectivamente en su totalidad. Para el segundo semestre de la vigencia 2021 el tercer trimestre no hubo solicitudes de pago, En el último trimestre se presentó una solicitud por valor de $47.500.000, y se pagaron en su totalidad, manteniendo los niveles del año anterior |
| Eficacia en la Proyección de recursos para el pago de nómina | 90% | 97.81% | Para el cuarto de la vigencia 2.021 se dio cumplimiento al 99,76% de lo proyectado para pago de nómina en la Seccional, por la disminución del pago de contingencias, en cuanto a las incapacidades, vacaciones y la reserva presupuestal establecida para el pago de la Prima de Bonificación por compensación reconocida a los magistrados, la cual se giró efectivamente en el mes de enero de 2.021. Esto en razón a que muchos servidores con régimen de vacaciones individuales, decidieron no solicitarlas y también disminuyeron las incapacidades. Se observa que la tendencia aspecto al año anterior fue de equilibrio y similitud por cuanto las proyecciones se encaminaron a cubrir contingencias. De igual manera es procedente afirmar que mediante los ajustes que se realizan al PAC, es posible obligar solo los recursos que genere el plano de nómina, sin que queden excedentes. Durante el año se logró una efectividad en el pago de nómina del 97,81% entre lo proyectado y lo efectivamente pagado. En este aparte es importante destacar que aun, cuando la diferencia es mayor a 2 puntos porcentuales, no se presenta ningún desajuste entre los recursos que se solicitan y el dinero que efectivamente gira el Ministerio de Hacienda a través del SIIF, puesto que existe el mecanismo de reajuste del PAC antes de realizar la obligación o solicitud del giro. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a las actividades de Gestión Humana | 100% | 100% | En el segundo semestre del año 2021 respecto al nivel de satisfacción, se observa un cumplimiento de meta del 100% en las actividades desarrolladas por la Coordinación de Bienestar Social, Seguridad y Salud en el Trabajo en beneficio de los servidores judiciales, las cuales buscan una participación activa de los trabajadores, con el fin de mejorar su bienestar y su empoderamiento laboral. Mantuvo una tendencia constante en relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior, mostrando los resultados en todas las encuestas de nivel superior a satisfactorio y todas las actividades se desarrollaron utilizando los medios virtuales disponibles. Así mismo es pertinente destacar que durante todo el año, se lograron desarrollar las actividades propuestas y con la mayor participación de los servidores |
| Reclamos justificados del Cliente Interno para el pago de nómina y prestaciones sociales | 2% | 0,002% | En el cuarto trimestre de la vigencia 2021, no se presentaron reclamos justificados de nómina, frente a los registros de inclusión de novedades que en su totalidad fueron de, lo cual demuestra un índice muy bajo de inconsistencias, gracias al eficaz control de los Asistentes de la Sección y del Apoyo Tecnológico con la emisión de la predomina y la revisión de la información susceptible de generar errores en el pago por mayores o menores valores, la cual se adelanta antes de cerrar el plano de nómina. Es de destacar así mismo que en el último trimestre el promedio de registros de nómina para inclusión de novedades se incrementa en altísimo porcentaje, debido al reconocimiento y pago de primas, vacaciones y salarios por reemplazos, máxime en el año 2.021 cuando fueron creados nuevos despachos con planta de personal permanente, así como cargos transitorios |
| Participación en los programas de bienestar y desarrollo de competencias | 80% | 100% | En el cuarto trimestre de la vigencia 2021, se adelantaron las 3 capacitaciones virtuales programadas dentro del Cronograma Propuesto para tiempos de pandemia, las cuales fueron adelantadas con el apoyo de la ARL POSITIVA a través de su Escuela de Formación denominada POSIPEDIA. Se logró la asistencia virtual y participación de los servidores administrativos citados según lo planeado por los Jefes de Área, por lo cual es preciso señalar que se ha logrado el objetivo propuesto. En lo tocante al resumen anual de la efectividad en las capacitaciones brindadas a los servidores judiciales, se logó una participación del 100% en las programadas durante el año 2.021 |
| **GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL** | Índice de Severidad de Accidentes Laborales | 10.26 % | 0.0%\* | En el periodo Julio-Diciembre de 2.021 se presentaron 0 días de incapacidad relacionados con accidentes de trabajos. El indicador muestra un resultado de 0 muy satisfactorio e inferior la meta de 10,26 |
| Índice de Frecuencia de Accidentes Laborales | **1,02** | **0.96** | En el periodo Julio- Diciembre de 2.021 se reportaron cuatro (4) accidentes de trabajo, Con una medición del 0,96 inferior a la meta de 1,02 planteada mejorando el comportamiento de accidentalidad  . |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | disminución respecto a la cifra del año anterior; esto corresponde a que se presentaron menos accidentes  laborales (10) en el año |
| Índice de Mortalidad de los accidentes Laborales | Cero (0) Accidentes mortales para el año 2021 | 0 | Para el año 2021 no se presentaron Accidentes  laborales mortales, cumpliendo la meta propuesta. Se continuarán las actividades capacitación y control de los riesgos que podrían generar  este tipo de accidentes |
| Incidencia de la Enfermedad Laboral | **51,75** | **0,0** | En el segundo semestre del año se reportó un caso servidor judicial con enfermedad laboral nueva. Muy por debajo del límite o meta. |
| Prevalencia de Enfermedad Laboral | **36,74** | **22,33** | En el Segundo Semestre de 2021 se mantiene el numero de 24 personas catalogadas como enfermedad laboral avaladas por la ARL POSITIVA |
| Ausentismo por causa medica | **7,8** | **4.68** | El Primer semestre dio un indicador del 2,68 muy inferior a la meta de 7,80 por el bajo número de días de incapacidad. El segundo semestre dio un indicador del 1,40 muy inferior a la meta de 7,80 por el bajo número de días de incapacidad |
|  | Cumplimiento del plan de trabajo | **99%** | **100%** | En el 2021 se realizaron las Actividades que estaban programadas para el año cumpliendo con el plan de trabajo por la virtualidad y trabajo en casa como consecuencia del confinamiento decretado para la prevención del contagio del virus COVID -19 |
|  | Ejecución recursos financieros | **100%** | **99.42%** | De los recursos asignados de inversión se ejecutaron el 99%; Se invirtieron $4.807.749.00, en Áreas Protegidas y $553.537.237.28 en elementos de protección personal .EPP-Vigías de la salud y exámenes |
| **MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA** | Cumplimiento Mejoramiento y Mantenimiento Infraestructura Física Cúcuta | 70% | 86% | En el año 2021 uno de los 7 indicadores que aplican al proceso de Mejoramiento de infraestructura, el indicador de compromiso Presupuestal solo alcanzó el 12%, lo anterior obedeció a: 1. Se devolvieron recursos a nivel central por cuanto el proyecto del encerramiento del lote de Saravena fue asumido por la unidad de infraestructura, el proyecto de la instalación de la planta eléctrica de Arauca no se pudo ejecutar ya que el traslado de los recursos a la seccional Cúcuta se dio a mediados de septiembre y finalmente se debió devolver los recursos asignados para la ejecución del proyecto de Ocaña atendiendo que se requiere atender las observaciones realizadas a Por la Contraloría antes de continuar con el proyecto. En total de este proceso en cumplimiento de indicadores fue del 86%. |
| Número de Juzgados adecuados con los  recursos asignados a nivel seccional Cúcuta | 60% | 100% | En la vigencia 2021se asignaron recursos a la Dirección Seccional Cúcuta por $ 925,142,809 mediante acuerdo PCSJA21-11761 del 8 de Marzo de 2021 distribuidos así: Coordinación Dirección Arauca por $168,217,264 ; y para la Dirección Seccional Cúcuta por valor $ 756,925,545 en recursos apropiados para el mejoramiento y mantenimiento de infraestructura sin embargo se ejecutaron $114,245,519 que corresponden a los proyectos de impermeabilización naves y cubiertas del Palacio de Justicia de Cúcuta, adecuaciones del Edificio Temis, Instalación del pasamanos del ingreso y comedor del Palacio de Justicia de Cúcuta |
|  | indicador de permanencia y ejecución de recursos en bancos | **5 DIAS** | **100%** | De conformidad con el Art. 15 del Decreto 359 del 22 de febrero de 1995, “Artículo 15. Los recursos que formen parte del Presupuesto Nacional, girados por la Dirección del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, no podrán mantenerse en cuentas corrientes autorizadas por más de cinco (5) días promedio mensual, contados a partir de la fecha de los giros respectivos, sin perjuicio de aquellos recursos correspondientes a cheques entregados al beneficiario y no cobrados |
| **GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL** | Ejecución Presupuestal | 100% | 99,6% | La apropiación inicial del año 2021 fue de $92.123 millones de pesos y al cierre del trimestre ascendió a $162.670 millones de pesos, la cual se distribuyó de la siguiente manera: gastos de personal 86.3%, adquisición de bienes y servicios 9.1%, transferencias 0.6%, reducción de pasivos 0.2%, gastos por tributos 0.4% e inversión 3.4% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASISTENCIA LEGAL** | . Porcentaje de tutelas atendidas oportunamente | 95 | 100% | En el año 2021, se notificaron y tramitaron **CIENTO TREINTA Y OCHO (138),** las cuales fueron contestadas dentro de los términos otorgados por el despacho judicial; comparadas con el año 2020 donde se notificaron y tramitaron **CIENTO SEIS (106);** en el año 2019 donde se notificaron **CIENTO TRECE (113)** tutelas; en el año 2018 donde se notificaron **OCHENTA Y SIETE (87)** Tutelas; cifra que disminuyó considerablemente respecto del año 2017 que fueron **CIENTO VEINTE** (**120)** tutelas y en el año 2016 con **CIENTO NOVENTA Y CINCO (195)** acciones constitucionales; en donde es relevante mencionar que se redujo cuyo asunto refiere a cobro por concepto de parqueadero derivados de inmovilización de vehículos por accidentes de tránsito, Concurso de méritos, prestaciones sociales, Cobro de Parqueadero, derechos de petición, incapacidades, y salud.  De estas 138 Tutelas, se obtuvieron 108 fallos a favor y 22 en contra |
| Fallos favorables a la nación | 90% | 70% | En resumen, durante el año 2021 se obtuvieron **un total de** **CIENTO CUARENTA Y OCHO (148) fallos**, de los cuales 113 fueron a favor de la entidad y 35 en contra; discriminados de la siguiente manera: Fallos a Favor en primera instancia: 54 - **Fallos a Favor en segunda instancia: 59**. - Fallos en contra en primera instancia: 19, - **Fallos en contra en segunda instancia: 16**  Comparadas con el año 2020, donde se notificaron **CIENTO DIECINUEVE** (**119) SENTENCIAS;** en el año 2019, donde se notificaron **CIENTO NUEVE (109) sentencias;** en el año 2018 se notificaron **OCHENTA Y TRES (83)** sentencias; en el año 2017 se notificaron **SESENTA** (**60)** sentencias; en el año 2016 se notificaron **CINCUENTA Y CINCO** (**55)** sentencias, y en el 2015 no existe reporte de las mismas; donde se evidencia un incremento en ellas |
| **Porcentaje de demandas de repetición presentadas oportunamente** | **80%** | **0%** | Para el año 2021 se registran SIETE (07) procesos vigentes de acción de repetición; con una cuantía equivalente a **TRES MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS ($3.449.856.944,oo) M/CT** |
| Porcentaje de estudios de viabilidad de conciliación prejudicial y judicial atendidas oportunamente | 90% | 100% | **En el Cuarto Trimestre de 2021,** la oficina de Asistencia Legal de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta realizó: 25 Audiencias Conciliación Extrajudicial, comparadas con 30 en el 2020; 21 Conciliación en Audiencia Inicial, comparadas con 18 en el 2020; y 00 Conciliaciones art. 192 del CPACA, comparadas con 18 en el 2020 y se realizó 32 fichas de Comité comparadas con 47 en el 2020; para un total de 46 audiencias de conciliación y 32 fichas.  Como observación, se debe aclarara que muchas audiencias eran aplazadas, o se suspendían y por eso las contamos pues es tiempo y trabajo de los abogados; por ello la diferencia entre conciliaciones y fichas; pero el indicador, solo resalta número de fichas sobre número de solicitudes de conciliación, en este caso 32/32. |
| Requerimientos atendidos oportunamente | 90% | 100% | En el año **2021**, la oficina de Asistencia Legal de la Dirección Seccional de Administración Judicial Cúcuta, desarrolló un total de **OCHO MIL TRESCIENTAS SESENTA Y SEIS (8.366)**, las cuales comparadas con relación al **2015** (que fueron de **1.542 actuaciones**) existe un **incremento del 542.5** |

Nota. Incluir el número de indicadores por proceso

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME** | | | | |
| **Proceso** | **Número de**  **Salidas No Conformes** | **Análisis** | **Corrección** | **Acción Correctiva** |
| NA | NA | No se registraron salidas no conformes en la vigencia 2021 | NA | NA |

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

Como resultado de ese análisis y seguimiento se presentan los siguientes análisis:

1. Análisis de los indicadores de gestión:

En la Seccional Cúcuta están definidos un total de 52 indicadores. De este total 4 (cuatro) de los indicadores, a 31 de diciembre de 2021, no superaron el nivel de referencia establecido para cada uno de ellos; Estos indicadores corresponden a los Procesos: Reordenamiento, Carrera Judicial, . Algunas de las causas fueron motivadas con ocasión de la Pandemia lo que ocasionó la adopción de medidas que incluyeron suspensión de términos, ampliación de plazo para el ingreso y reporte de la gestión judicial y de la calificación de servidores judiciales y por no aprobación de medidas de descongestión presentadas por temas presupuestales. El cumplimiento fue del 12.5%, Compra publica que alcanzo el 99%, Administración de la Carrera 64%, Mejoramiento de Infraestructura con el 86%.

2. El Registro, ejecución y cierre de las acciones de Gestión

Otro factor dentro de los resultados del seguimiento se dio por la eficacia de los planes de acción desarrollados en cumplimiento de las 13 acciones registradas en la Seccional entre Preventivas, Correctivas, Oportunidades de Mejora y del contexto, cuya gestión contribuye al logro de los objetivos institucionales y de Calidad y al mejoramiento y mantenimiento del sistema de Gestión de la Calidad en la Seccional. Las acciones fueron culminadas en un 77,% por cuanto tres (3) culminarán en el 2022.

3. La Conformidad de los Productos: En el año 2021 no se registraron salidas no conformes.

4. El Control a los Riesgos: otro elemento tomado en consideración dentro del análisis lo constituye la eficacia de los controles definidos por cada Proceso para evitar la materialización de los Riesgos identificados. El seguimiento y control por parte de cada uno de los responsables en cada Proceso permitió el cumplimiento de los resultados planificados en un 98%.

5. La Retroalimentación con las partes interesadas: \*Grado de satisfacción del cliente”.:

Analizados los resultados de las encuestas de percepción los resultados dieron un porcentaje del 80.40%; respecto al año anterior, se observa una leve disminución en la percepción favorable por cuanto este año estuvo marcado por la situación atípica generada por la pandemia del Covid-19, presentándose situaciones en algunos Procesos, pero en su gran mayoría la Organización realizó gestión tomando medidas para minimizar el impacto en el cumplimiento de la misión institucional.

Respecto a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se registraron un total de 59 las cuales fueron atendidas de manera oportuna a través del correos y buzón digital institucionales habilitado en tiempo de pandemia para dar atención a las necesidades e inquietudes de los usuarios del sector justicia.

6. El Cumplimiento de objetivos y planificación de las actividades: Para la vigencia del 2021 , según el análisis realizado en el Proceso de Planeación Estratégica se obtuvo un cumplimiento del 97% de las actividades programadas en los planes operativos de las diferentes Áreas de Trabajo. Actividades que se enmarcan dentro de los Objetivos institucionales de la Organización contenidos en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2019 – 2022

A continuación, se presenta la explicación gráfica del resultado de seguimiento y medición d de los indicadores vigencia 2021:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso Mejoramiento Sigcma**  **CIERRE OPORTUNO DE ACCIONES DE GESTIÓN** | | | | | |
| . | | | | | |
| **CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y/O DE CALIDAD CÚCUTA**     |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **PERIODO REPORTADO** | **Medición** | **META** | **NIVEL DE REFERENCIA** | | **2018** | **100,00%** | **100,00%** | **80,00%** | | **2019** | **100,00%** | **100,00%** | **80,00%** | | **2020** | **97%** | **100,00%** | **80,00%** | | **2021** | **99.33%** | **100,00%** | **80,00%** | | | | | |
| **CRITICIDAD DE LOS PROCESOS** | | | | |
| **AVANCE PLAN DE MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL SIGCMA**     |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Período Reportado** | **Medición** | **META** | **NIVEL DE REFERENCIA** | | **2021-1** | **100%** | **100%** | **90%** | | **2021-2** | **100%** | **100%** | **90%** | | **2021-3** | **100%** | **100%** | **90%** | | **2021-4** | **100%** | **100%** | **90%** |   **Proceso de Asistencia Legal** | | | | | |
| **PORCENTAJE DE TUTELAS ATENDIDAS OPORTUNAMENTE** | | | | | |
| **PORCENTAJE DE ESTUDIOS DE VIABILIDAD DE CONCILIACIÓN PREJUDICIAL Y JUDICIAL ATENDIDAS OPORTUNAMENTE.** | | | | | |
| **PORCENTAJE DE DEMANDAS DE REPETICIÓN PRESENTADAS OPORTUNAMENTE**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Período Reportado** | **Medición** | **META** | **NIVEL DE REFERENCIA** | | **2021-1** | **0%** | **100%** | **100%** | | **2021-2** | **0%** | **100%** | **100%** | | **2021-3** | **0%** | **100%** | **100%** | | **2021-4** | **0%** | **100%** | **100%** |   **FALLOS FAVORABLES A LA NACIÓN -RAMA JUDICIAL**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **VALOR SENTENCIAS TOTAL AÑO 2021** | | | | **INSTANCIA JUDICIAL** | **VALOR A FAVOR** | **VALOR EN CONTRA** | | **1 INSTANCIA (73 Fallos)** | $49.773.695.068,00 - (54 fallos) | $6.199.983.387,00 - (19 Fallos) | | **2 INSTANCIA (75 Fallos)** | **$86.730.485.013,00 - (59 Fallos)** | **$1.814.936.534,00 - (16 Fallos)** | | **TOTAL (148 Fallos)** | $136.504.180.081,00 – (113 Fallos) | $8.014.919.921,00 (35 Fallos) | | | | | | |
| **REQUERIMIENTOS ATENDIDOS OPORTUNAMENTE**    **Proceso Compra Publica**  **CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE COMPRAS DE GASTOS GENERALES** | | | | | |
|  | | | | |
| **PROCESOS DE CONTRATACIÓN ADJUDICADOS**      **Proceso Reordenamiento Judicial**  **ATENCIÓN PROPUESTAS DE REORDENAMIENTO CÚCUTA** | | | | |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | ***PROPUESTAS PRESENTADAS Y TRAMITADAS 2021*** | | | | ***TRIMESTRE*** | ***PROPUESTAS PRESENTADAS*** | ***PROPUESTAS TRAMITADAS*** | | 2021-1 | 9 | 8 | | 2021-2 | 9 | 1 | | 2021-3 | 3 | 4 | | 2021-4 | 8 | 1 | | **TOTAL** | **28** | **14** |   **Proceso Carrera Judicial**  **COBERTURA DE CARRERA JUDICIAL - JUECES CÚCUTA** | | | | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Periodo** | **Medición** | **Meta** | **Nivel de referencia** | | **2021** | **64%** | **100%** | **80%** |     **VI. Proceso Registro y control de Abogados y Auxiliares de la Justicia**  **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A SOLICITUDES CÚCUTA** | | | | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Período de medición** | **Medición** | **Meta** | **Nivel de referencia** | | **I-2021** | **100%** | **100%** | **90%** | | **II-2021** | **100%** | **100%** | **90%** | | | | | |
| **Proceso de Gestión de la Información Estadística**  El porcentaje de avance fue del 100%. La totalidad de los despachos que deben reportar datos estadísticos, lo hicieron de forma oportuna, estos son 206 despachos judiciales, por lo tanto, este indicador alcanzó el 100% en su medición logrando la meta establecida para este proceso y superando en 10 puntos el nivel de referencia. Es importante resaltar que los despachos han contado con el apoyo del Consejo seccional en los eventos en los que han expresado inconvenientes en el reporte de los datos, muestra de ello son las notas de agradecimiento que los usuarios han enviado luego de haber recibido la atención por parte de la persona encargada de dar dicha orientación y apoyo en el Consejo seccional. En este cuarto trimestre se recibieron 3 notas de agradecimiento y en el tercer trimestre 8. Lo que indica que los despachos pueden contar oportunamente con el apoyo eficaz del Consejo Seccional para la prontitud de sus reportes | | | | |
| **Proceso Comunicación Institucional**  Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidos oportunamente | | | | |
| **COMPORTAMIENTO DE LAS QRSF**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | ***PQRFV*** | | ***participación*** | | Q | 8 | 1% | | P | 148 | 17% | | V | 703 | 80% | | F | 17 | 2% | | 876 | | 100% |   **AVANCE DE LAS ACTIVIDADES DE LA MATRIZ DE COMUNICACIONES** | | | | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Periodo Reportado** | **Medición** | **Meta** | **Nivel de referencia** | | **2021-1** | **100%** | **90%** | **70%** | | **2021-2** | **100%** | **90%** | **70%** | | **2021-3** | **100%** | **90%** | **70%** | | **2021-4** | **100%** | **90%** | **70%** | | | | | |
| **Gestión Financiera y Presupuestal**  **EJECUCIÓN PRESUPUESTAL** | | | | |
| Comparado con el mismo periodo del año anterior el porcentaje de ejecución fue muy similar, disminuyendo en un 0.6% y el monto del recursos apropiados y comprometidos reflejan un incremento del 9% y 10%, respectivamente  **INDICADOR DE PERMANENCIA Y EJECUCIÓN DE RECURSOS EN BANCOS** | | | | |
| En cuanto al cumplimiento de los estándares de permanencia de recursos en cuentas bancarias obtuvo una medición promedio de 1 día y el estándar de ejecución de 100% encontrándose dentro del rango permitido. | | | | |
| **Proceso Seguridad y Salud en el Trabajo**  **FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD LABORAL** | | | | |
|  | | | | |
| **SEVERIDAD DE ACCIDENTALIDAD LABORAL** | | | | |
| S y ST | 3**. Proporción accidentes mortales** | **0** | **0** | En este año no se presentaron accidentes mortales |
| **PREVALENCIA DE LA ENFERMEDAD LABORAL**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **PERIODO REPORTADO** | **MEDICIÓN** | **META** | **FORMULA** | | 2021.1 | 22.33 | 36,74 | *(23/1075)\*100* | | 2021-2 | 22,33 | 36,74 | *(24/1075)\*100* | | | | | |
| **AUSENTISMO POR INCAPACIDADES MÉDICAS**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **PERIODO REPORTADO** | **MEDICIÓN** | **META** | | 2021-1 | 2.68 | 7,80 | | 2021-2 | 1.40 | 7,80 | | | | | |
| **CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **PERIODO REPORTADO** | **MEDICIÓN** | **META** | | 2021-1 | 25,00 | 25,00 | |  |  |  | | 2021-2 | 25.00 | 25.00 | | 2021-3 | 25,00 | 25,00 | | 2021-4 | 25,00 | 25,00 |       **EJECUCIÓN RECURSOS FINANCIEROS** | | | | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **PERIODO REPORTADO** | **MEDICIÓN** | **META** | **FORMULA** | | 2021 | 99.42% | 100,00 | (561.604.637/558.345.986) \*100 | | | | | |
| **Proceso Gestión Tecnológica** | | | | |
| Nivel de Atención de Requerimientos de Soportes Tecnológicos CUCUTA        **NIVEL DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTES TECNOLÓGICOS OCAÑA** | | | | |
|  | | | | |
| **NIVEL DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTES TECNOLÓGICOS ARAUCA** | | | | |
| **NIVEL DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTES TECNOLÓGICOS PAMPLONA**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **PERIODO REPORTADO** | **MEDICIÓN** | **META** | **NIVEL DE REFERENCIA** | | **Enero-Marzo** | **100%** | **95%** | **90%** | | **Abril-Junio** | **100%** | **95%** | **90%** | | **Julio - Agosto** | **100%** | **95%** | **90%** | | **Septiembre -Diciembre** | **100%** | **95%** | **90%** |     **NIVEL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO ONSITE CUCUTA** | | | | |
|  | | | | |
| **NIVEL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO ONSITE OCAÑA** | | | | |
| **NIVEL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO ONSITE ARAUCA**        **. NIVEL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO ONSITE PAMPLONA** | | | | |
|  | | | | |
| **Mejoramiento Infraestructura Física**  COMPROMISO PRESUPUESTAL  **Usuarios beneficiados**  **CONSOLIDADO MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA** | | | | |
| **Proceso Gestión Humana**  **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN HUMANA** | | | | | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Periodo Reportado** | **Medición** | **Meta** | **Nivel de Referencia** | | **2021-1** | **100%** | **90%** | **80%** | | **2021-2** | **100%** | **90%** | **80%** | | **2021-3** | **100%** | **90%** | **80%** | | **2021-4** | **100%** | **90%** | **80%** |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN HUMANA CUCUTA** | | | | | **ACTIVIDAD/PERIODO REPORTADO** | **AÑO 2020** | **AÑO 2021** | | Encuestas realizadas | 1000 | 1.000 |     .  **RECLAMOS JUSTIFICADOS DEL CLIENTE INTERNO PARA EL PAGO DE NÓMINA Y PRESTACIONES SOCIA** | | | | | |
|  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **RECLAMOS JUSTIFICADOS DE NOMINA** | | | | | | **PERIODO REPORTADO/CANTIDAD/ACTIVIDAD** | **AÑO 2020** | **AÑO 2021** | **RECLAMOS 2020** | **RECLAMOS 2021** | | **REGISTROS EN EL SISTEMA KACTUS-Efinomina** | **19.732** | **53.210** | **2** | **0** | | | | | |
| **EFICACIA EN LA PROYECCIÓN DE RECURSOS PARA EL PAGO DE CESANTÍAS**     |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **PROYECCION DE RECURSOS PARA EL PAGO DE CESANTIAS** | | |  | |  | | **ACTIVIDAD/PERIODO REPORTADO** | **AÑO 2019** | **AÑO 2020** | **AÑO 2021** | | Cesantías Proyectadas y Pagadas | **$181.475.696,00** | **$20.392.313,00** | **295.124.929.00** | |  |  |  |  |   . | | | | | |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **EFICACIA EN LA PROYECCIÓN DE RECURSOS ASIGNADOS PAGO DE NOMINA** | | | | | **ACTIVIDAD/PERIODO REPORTADO** | **AÑO 2.020** | **AÑO 2.021** | | Valor de Nóminas Proyectadas y Pagadas | **$121.474.579.113** | **$143.498.263.852** | | | | | | |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO RESPECTO A LAS**  **ACTIVIDADES DE GESTIÓN HUMANA CUCUTA** | | | | | **ACTIVIDAD/PERIODO REPORTADO** | **AÑO 2.020** | **AÑO 2.021** | | Número de Asistentes a las Capacitaciones | **60** | **60** | | | | | | |
| **Proceso Planeación Estratégica**  **AVANCE PLAN OPERATIVO** | | | | | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **PERIODO REPORTADO** | **MEDICIÓN** | **META** | **NIVEL DE REFERENCIA** | | 2021-I | 100% | 100% | 80% | | 2021-II | 100% | 100% | 80% | | 2021-III | 100% | 100% | 80% | | 2021-IV | 99.33% | 100% | 80% | | | | | | |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **AUDITORIA REALIZADA POR** | **FECHA**  **D/M/A** | **NUMERO DE NO CONFORMIDADES** | **ANÁLISIS** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Gestión de Control interno y Auditoría | Auditoria interna SIGCMA | 26-27/08/2021 | 0 | No hubo no conformidades |
| Auditoría Externa | ICONTEC |  | 0 | Para la vigencia 2021, a pesar de la disponibilidad y preparación por parte del Consejo Seccional y la Dirección Seccional para esta auditoría, el Icontec no selecciono para la vigencia 2021, esta Seccional. |
| Organismos de Control | Contraloría | 2021 | 1 | se adelantó proceso de auditoría Financiera en la Seccional |
| Asistencia Legal | Control interno | 2021 | 2 planes de mejoramiento con 8 hallazgos cada plan | Hallazgos relacionados con la plataforma Ekogui- Se encuentra en ejecución y el seguimiento lo realiza el Coordinador del Área de Asistencia Legal |
| Gestión Humana | Control interno | 2021 | 1 Plan con 4 hallazgos  2-Plan 2 Hallazgos Cesantías | Nómina: liquidación de nómina, pago anticipado de vacaciones, Prima Judicial, bonificación servidores, bonificación 2.5 y demás ítems relacionados con nómina. Cesantías Se encuentra en ejecución y el responsable del seguimiento es el Coordinador del Área de Talento Humano |
| Adquisición de Bienes y Servicios-Compra Pública | Control interno | 2019 | Aseo:4 hallazgos  Mantenimiento 2 hallazgos  Arrendamientos 5 hallazgos  Vigilancia 2 hallazgos  Combustibles 3 hallazgos  Inventarios 4 hallazgos  Papelería 2 hallazgos  Pagos en especie 1 hallazgo | Hallazgos relacionados con debilidades y deficiencias en temas contractuales  Se encuentran en ejecución y el seguimiento lo realiza la Coordinadora del Área Administrativa |

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

De conformidad con el Manual de Contratación y los formatos establecidos en el proceso de ABS se evalúa y reevalúa (dependiendo del Proceso contractual) la prestación del servicio o el suministro y adquisición de elementos, el cual contempla los siguientes aspectos:

-Criterios de cumplimiento y oportunidad, criterios de calidad, criterios en la ejecución del contrato. El puntaje de calificación es asignado de la siguiente manera: 2 igual a malo- 3 igual a regular -4 igual a bueno y 5 igual a excelente, mediante las calificaciones entregadas por los supervisores de los contratos sobre los productos y servicios entregados éstas fueron satisfactorias.

Evaluación y Reevaluación de Contratistas: en la vigencia 2021 se celebraron 123 contratos; los cuales se adjudicaron a 123 contratistas cuya calificación en el 99% fue de 5,  a excepción  de un (1) contratista en un solo contrato,  quien obtuvo calificación 4, ya que se  le realizaron requerimientos dentro de la ejecución del contrato que no cumplió oportunamente

Esta información puede ser consultada en el archivo de contratación del Área Administrativa de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta.

1. **LA ADECUACION DE LOS RECURSOS**

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

| **PILAR ESTRATÉGICO** | **PROYECTOS DE INVERSIÓN** | **2021** |
| --- | --- | --- |
| CALIDAD DE LA JUSTICIA | Recertificar y mantener el SIGCMA: esta estrategia tiene como objetivo mantener, mejorar y ampliar el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, a través de la realización de las actividades tendientes a mantener la certificación por parte de un Ente Certificador Externo en las normas:  NTC ISO 9001:2015  NTC ISO 14001:2015.  NTC6256:2018  GTC 286:2018 (verificación de requisitos)  Operaciones Bioseguras: Huella de Confianza: Sellos de Bioseguridad. | $ 730.000.000 |
| Implementar la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286: esta estrategia tiene como objetivo implementar la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286, en el nivel central, en los Consejos Seccionales de la Judicatura y Direcciones Seccionales de Administración Judicial y en los despachos judiciales que voluntariamente adopten la norma, articuladas a las Estructuras de Alto Nivel. El proceso de realizará de forma escalonada, pero con fines de certificación | $ 600.000.000 |
| Actualización y formación en Estructuras de Alto Nivel, la Norma y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial; el MPIG para los servidores Judiciales: esta estrategia tiene como fin incentivar, fomentar y lograr la interiorización y concientización, así como la apropiación de los Modelos de Gestión, las Estructuras de Alto Nivel: Normas ISO, así como la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286 en el nivel central, en los Consejos Seccionales de la Judicatura, las Direcciones Seccionales de Administración Judicial y en los Despachos Judiciales de la Rama Judicial con el fin de contar con servidores judiciales actualizados, formados y debidamente certificados en Estructuras de Alto Nivel, la Norma y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial; el MIPG y como consecuencia de ellos contar con equipos de Auditores Certificados Internos a nivel seccional para cubrir el 100% de las necesidades de Auditorías Internas y generar capacidad instalada y cuadros de relevo en la Rama Judicial | $ 700.000.000 |
| Diseñar e implementar la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental: la estrategia tiene como fin el diseño de la Plataforma Estratégica del Sistema de Gestión Ambiental en el marco de lo establecido en la Norma NTC ISO 14001:2015, articulada a las normas ISO y por consiguiente a la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286 en las sedes donde se haya certificado el Sistema de Gestión Ambiental y generar los procesos de conciencia ambiental en las sedes en las que se vayan creando las condiciones de posible certificación ambiental, dadas las características que exige la norma para procesos de certificación de los sistemas de gestión ambiental. | $ 400.000.000 |
| Proceso de Formación SIGCMA: Conversatorio Internacional del SIGCMA. | $ 1.352.000.000 |
|  | **TOTAL INVERSIONES 2021** | **$ 3.782.000.000** |

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

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

| PROCESO | **RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO** | **ACCIONES QUE SE EJECUTARON** | **SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ** | **SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Asistencia Legal | Incumplimiento en la oportunidad de realizar las actuaciones de defensa judicial. | Plan de acción, para fortalecer el control de los procesos en donde la Rama Judicial-Dirección Seccional de Administración Judicial es parte (despachos judiciales y Procuradurías para Asuntos Administrativos) conforme las exigencias legales | No se requiere modificación. | No |
| Gestión Tecnológica | Fortalecer los medios de comunicación de los despachos. | Implementación de publicación del reparto oficinas de Cúcuta y Arauca | N/A | No |
| Gestión Tecnológica | Adopción del Protocolo IPV6 en la Seccional Cúcuta y Distritos de Cúcuta, Pamplona y Arauca. | Adquisición de equipos activos de red Activos Switches e instalación. | N/A | No |
| Seguridad y Salud en el trabajo | Fortalecer mediante la virtualidad el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para el desarrollo del trabajo en casa | Se realizaron asistencias técnicas enfocadas en la prevención del Riesgo de Contagio del Virus Covid 19.. riesgos músculo esqueléticos Mediante visitas presenciales a las diferentes sedes judiciales pero principalmente con talleres, charlas e información virtual para el trabajodesde la casa. | N/A | No |

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

|  |
| --- |
| **11.1. ¿Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades han sido eficaces y por qué?** |
| Si han sido eficaces para todos riesgos identificados pues se dio solución a la consecuencia ocasionada con la materialización del riesgo y en el caso de la oportunidad detectada, se ajustó la matriz de riesgos permitiendo que se siga controlando este criterio. |

El seguimiento a los riesgos se realiza de manera trimestral y los controles han sido eficaces lo cual permitió que el sólo el 2. % de los riesgos se materializaron en los Gestión Administrativa .

- Acciones por Riesgos: Durante el 2021 se registró (1) Acción Preventivas del Proceso de Asistencia Legal, dos (2) correctivas del proceso de Gestión Administrativa las acciones planificadas para esta acción, se ejecutaron y fue cerrada bajo los criterios de eficacia, conveniencia y oportunidad



2. Acciones para Oportunidades surgidas del contexto

| **No** | **No ACCIÓN** | **PROCESO** | **ORIGEN** | **OPORTUNIDAD** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 01/2021 | Seguridad y Salud en el trabajo | Oportunidad del contexto | Desarrollar Campañas de Prevención de Accidentalidad en la ejecución del trabajo en casa enfocada a la ergonómica en el puesto de trabajo |
| 2 | 03/2021 | Seguridad y Salud en el trabajo | Oportunidad del contexto | El indicador Frecuencia de Accidentalidad laboral no superó la meta ni el nivel de referencia a pesar que con respecto al año 2019 disminuyó el porcentaje de accidentes laborales., |
| 3 | 012/2021 | Planeación Estratégica | Oportunidad del contexto | Fortalecer la divulgación y conocimiento del Plan Sectorial de Desarrollo 2019 – 2022 Justicia Moderna con transparencia y equidad .entre los funcionarios judiciales |

**ACCIONES DE MEJORA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No ACCIÓN** | **PROCESO** | **GENERADA POR** | **CLASE** | **DESCRIPCIÓN** |
| **01/2021** | Seguridad y Salud en el trabajo | Revisión de la Alta Dirección | **OP** | Desarrollar Campañas de Prevención de Accidentalidad en la ejecución del trabajo en casa enfocada a la ergonómica en el puesto de trabajo |
| **02/2021** | Planeación Estratégica | Revisión de la Alta Dirección | **OM** | Fortalecer la divulgación y conocimiento del Plan Sectorial de Desarrollo 2019 – 2022 Justicia Moderna con transparencia y equidad .entre los funcionarios judiciales |
| **07/2021** | **Comunicación Institucional** | Revisión del contexto | **O contexto** | Fortalecer la Divulgación del reparto de la Oficina Judicial de Cúcuta utilizando herramienta tecnológica de la Seccional |
| **08/2021** | Gestión Tecnológica | Revisión Auditoria Interna | **O Auditoria Interna** | materializar el Plan Estratégico, en la Matriz de Comunicación Institucional y para tal efecto es adecuado describir las actividades a ejecutar por cada tema y como resultado de su seguimiento preparar un informe de gestión por trimestre, ilustrado cuadros estadísticos, gráficas, pasteles donde se muestre la participación de las estadísticas de los cuadros |
| **10/2021** | **Gestión Humana** | Revisión Auditoria Interna | **O Auditoria Interna** | la tabulación del indicador “encuesta de satisfacción del usuario”. |
| **11/2021** | **Mejoramiento del Sistema SIGCMA** | Revisión del contexto | **O Contexto** | Fortalecer y Unificar presentación de los indicadores definidos para cada uno de los procesos de la DESAJ |

|  |
| --- |
| **11.2. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES CONFORME AL ACUERDO PSAA14-10160, NTC 6256:2018 Y GTC 286:2018(Especifique el desarrollo ambiental, buenas prácticas y estrategias ambientales por sede)** |
| En el marco del Plan de Gestión Ambiental implementado mediante el Acuerdo PSAA14-10160 de 2014, se adelantaron las siguientes actividades:  - **Incorporación de criterios ambientales en la adquisición de bienes y servicios:** Se incluyeron los requisitos ambientales en un total de 10 contratos de la Seccional, para lo cual se tomó como referencia la matriz de requisitos ambientales establecida en el Nivel Central. |

La matriz contiene un listado con los tipos de bien y/o servicio a adquirir, los aspectos ambientales asociados y la descripción de los requisitos a solicitar con su respectivo soporte documental.

* **Programa de control al consumo de papel:** Se realizó control del consumo de papel mediante el formato F- EVSG-23 establecido por el nivel central.

Dentro de este formato se incluyen los consumos mensuales reportados por el almacén de la Dirección Seccional y el consumo por parte de le empresa que tiene a su cargo el contrato de fotocopiado.

* **Gestión de emisiones atmosféricas:** Se realizó control del consumo de combustible mediante el formato F- EVSG-21 establecido por el nivel central.

Dentro de este formato se incluyen los consumos mensuales reportados por el contratista que suministra combustible y el consumo de las plantas eléctricas de las Sedes.

* **Ahorro y uso eficiente del agua:** Se realizó control del consumo de agua mediante el formato F-EVSG-19 establecido por el nivel central.

Dentro de este formato se incluyen los consumos mensuales reportados por el área de presupuesto encargada de los pagos de las facturas de servicios públicos.

* Gestión integral de residuos sólidos: Se realizó control de residuos aprovechables y peligrosos mediante los formatos establecidos por el nivel central. Se han adelantado actividades y campañas para la sensibilización respecto al ahorro de energía, agua, combustible, consumo de papel y toner.asi:
* Sustitución de luminarias tradicionales por tecnología tipo Led ahorradoras de energía de Despachos Judiciales, Salas de audiencia y oficinas administrativas del Palacio de Justicia de Cúcuta y con sensores de movimiento en zonas comunes.
* Aires Acondicionados; reemplazo de aires acondicionados por un sistema de tecnología Inverter, que genera ahorro en el consumo de energía.
* Se suscribió convenio con la empresa ARENORTE, asociación de Recicladores Emprendedores de Norte de Santander dando cobertura al proceso de aprovechamiento del papel reciclable Inclusión en los estudios previos, las invitaciones públicas y pliegos de condiciones, sobre la aplicación de las políticas ambientales del manejo de Manual Ambiental para las Adquisiciones de bienes y servicios de la Rama Judicial. Manejo de los cartuchos usados de los tóneres de impresoras en donde también se tiene un espacio específico para su almacenamiento mientras se gestiona su disposición final.
* Seguimiento y gestión de la disposición final de elementos que en los procesos de baja lo ameriten Adhesivos alusivos al ahorro de energía, agua, papel

**ENERGIA**

* El consumo de energía de la vigencia 2021, tuvo un incremento del 27% comparado con la vigencia 2020. Lo anterior se debe al aumento en el aforo en los Despachos Judiciales en el 2021, que fue el 60% Una de las medidas adoptadas es el apagar las luces de los espacios comunes después de las 7 pm

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| VIGENCIA 2020  (vatios) | VALOR | VIGENCIA 2021  (vatios) | VALOR | VARIACION  (vatios) | VARIACION (%) |
| 857.206,30 | $768.197.117 | 1.170.809 | $707.420.646.00 | 313.603 | 27% |

COMBUSTIBLE

- Respecto al consumo de combustible, se aplica el control de asignación de cupo de combustible para lo cual se realiza el comparativo entre el consumo del segundo semestre de 2020 y el segundo semestre del 2021.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| VIGENCIA 2020 (galón) | VIGENCIA 2021(galón) | VARIACION TOTAL  (galón) | VARIACION (%) |
| 8.428. | 25.514 | 17.085.46 | 303% |

- De acuerdo la tabla anterior, se puede observar que el consumo de combustible en la DSAJ, durante la vigencia 2021, respecto a la vigencia anterior tuvo un aumento del 303%, lo anterior obedece a que en el 2021 se incrementó el aforo en los despachos Judiciales

**CONSUMO PAPEL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| VIGENCIA 2020 | VIGENCIA 2021 | VARIACION (resmas) | VARIACION (%) |
| 18.940 | 7.284 | 11.656 | 28% |

* Teniendo en cuenta el cuadro anterior se observa que para el año 2021, frente a la vigencia 2020, el consumo de papel durante esta vigencia presenta una disminución de11.656 resmas equivalente a un 28%. Se tiene límite de 10 resmas de papel por Juzgado.

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

| ***PROCESO*** | ***TOTAL DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO )*** | | | ***TOTAL DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)*** | | | ***total*** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***No. ABIERTAS*** | ***No. CERRADAS*** | ***No. CERRADAS OPORTUNAMENTE*** | ***No. ABIERTAS*** | ***No. CERRADAS*** | ***No. CERRADAS OPORTUNAMENTE*** | ***CERRADAS*** | ***ABIERTAS*** |
| ***Comunicación Institucional*** | *2* | *2* | *2* | *2* | *2* | *2* | *2* | *0* |
| ***ANÁLISIS:*** *Las actividades programadas se ejecutaron*  *y las acciones se cerraron con las correspondientes justificaciones bajo los criterios de adecuadas, convenientes y efectivas* | | | | | | | | |
| ***Seguridad Y Salud en el trabajo- Talento Humano*** | *3* | *3* | *3* | *3* | *3* | *3* | *3* | *0* |
| ***ANÁLISIS:*** *Las actividades programadas se ejecutaron y fueron eficaces, convenientes y adecuadas toda vez que contribuyeron al cumplimiento de los objetivos y es muy importante que todos los servidores Judiciales conozcan las campañas para prevenir accidentes. el indicador de accidentalidad fue* | | | | | | | | |
| ***SIGCMA*** | *1* | *0* | *0* | *1* | *0* | *0* | *0* | *1* |
| ***ANÁLISIS:*** *y se analizan los resultados para la mejora continua* | | | | | | | | |
| ***Adquisición de Bienes y Servicios- (Servicios Públicos)*** | *2* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* |
| ***ANÁLISIS:*** *Se logra que las empresas prestadoras de los servicios públicos; apliquen los pagos efectuados por la Dirección seccional.*  *El aplicativo diseñado por la Organización para el seguimiento de los Servicios públicos se encuentre con la información al día.* | | | | | | | | |
| ***Registro y control de Abogados Planeacion Estrategica*** | *2* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* |
| ***ANÁLISIS:. Esta acción es una observación al nivel central resultado de la Auditoria interna*** | | | | | | | |  |
| ***PROCESO*** | ***TOTAL DE ACCIONES PREVENTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO )*** | | |  |  |  |  |  |
| ***Asistencia Legal- Acción preventiva*** | *1* | *1* | *1* | *NA* | *NA* | *NA* | *1* | *0* |
| ***ANÁLISIS:*** *Las actividades programadas fueron adecuadas porque Se lleva control de los procesos en donde la Rama Judicial-Dirección Seccional de Administración Judicial es parte (despachos judiciales y Procuradurías Para Asuntos Administrativos) conforme las exigencias legales y fueron eficaces Porque no sólo se llevan las estadísticas de las actuaciones que se realizan en el área de Asistencia Legal en la cual se puede observar el incremento de las actuaciones desde el año 2016 al 2021, sino, porque se lleva el control de los procesos asignados y de los términos de Ley para el cumplimiento de las etapas procesales.* | | | | | | | | |
| ***TOTAL*** | ***11*** | ***8*** | ***8*** | ***11*** | ***8*** | ***8*** | *Quedan tres acciones pendientes para culminar en el año 2022 de Registro y control de abogados, SIGCMA, Gestión administrativa* | ***3*** |

**SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **FECHA** |
| 1.Desarrollar campañas de prevención de accidentalidad en la ejecución del trabajo en casa enfocada a la ergonomía en el puesto de trabajo. (organización del trabajo, campañas de orden y aseo, adecuado uso de escaleras, etc.) | Coordinador Proceso Seguridad y Salud en el Trabajo | **22/02/2021 – 31/03/2021** |
| 2. Fortalecer la divulgación y conocimiento del Plan Sectorial de Desarrollo 2019 – 2022 Justicia Moderna con transparencia y equidad .entre los funcionarios judiciales. | Enlace Proceso de Planeación Estratégica | **25/02/2021**  **31/12/2021** |
| 3**.** Generar Acción Correctiva al Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo por cuanto el resultado del indicador *Frecuencia de Accidentalidad laboral* no superó la meta ni el nivel de referencia a pesar que con respecto al año 2019 disminuyó el porcentaje de accidentes laborales. | Coordinador Proceso Seguridad y Salud en el Trabajo | **25/02/2021 – 31/12/2021** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ÍTEM** | **EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN** |
| ¿Se requiere efectuar cambios en el sistema? | -Previendo que en las mesas de trabajo se vislumbró la inclusión de nuevos Procesos (vigilancia Judicial-Compra Pública- Logística Cobro Coactivo) se hace necesario modificar el Acuerdo Seccional que regula la conformación del Comité Seccional del SIGCMA una vez se actualicen las caracterizaciones y el Mapa de Procesos. |
| ¿Se requiere necesidad de recursos? | -Realizar actividades que identifiquen las mejores prácticas que otras seccionales o entidades utilizan en su gestión administrativa y analizar la viabilidad de su implementación o transferencia en la Seccional. |

1. **CONCLUSIONES**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONDICIÓN** | **PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA** |
| a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO. | Si porque aporta al cumplimiento de la labor misional y los requisitos establecidos por la Constitución y la Ley y contribuye en el logro de la Política y Objetivos de Calidad y porque las disposiciones y metas trazadas por el 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 | Una vez realizado la revisión del SIGCMA, este se encuentra alineado a la misión y visión de la entidad y a los principios de la entidad establecidos en la constitución, Ley 270 y las demás normas concordantes y le apunta al  cumplimiento de los pilares estratégicos establecidos en la Plan Sectorial de Desarrollo |
| 1. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ | Si porque se ejecutan las actividades conforme a lo planeado y conforme a los requisitos establecidos y en cumplimiento del Plan Sectorial de Desarrollo de la Entidad, bajo la óptica de la mejora continua y el pensamiento basado en riesgos. |

1. **OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS**

* El 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 servidores judiciales quienes en su desarrollo participan.
* Se implementará cada vez más estrategias y buenas prácticas enmarcadas hacia la preservación de los recursos y protección del medio ambiente dando cumplimiento a los requisitos legales vigentes ambientales.
* Se continúa con el proceso de Formación y Capacitación del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de las normas y sobre todo a la toma de conciencia de los sistemas. El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA 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.