



Coordinación Nacional

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE ANTIOQUIA Y DIRECCIÓN EJECUTIVA
SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE MEDELLÍN

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA 2020

Revisión por la Dirección





INFORME REVISIÓN ALTA DIRECCIÓN
SECCIONAL ANTIOQUIA
AÑO 2020

Medellín
Agosto de 2021

ALTA DIRECCIÓN

Julián Ochoa Arango
Presidente Consejo Seccional de la
Judicatura

Francisco Rafael Arcieri Saldarriaga
Vicepresidente Consejo Seccional de la
Judicatura

Maria Eugenia Osorio Cadavid
Magistrada Líder del SIGCMA

Juan Carlos Peláez Serna
Director Ejecutivo Seccional



| DEPENDENCIA: | CONSECANT - DESAJME | LIDER DEL SIGCMA: | Magistrada María Eugenia Osorio C. |
|---|---------------------|---|--|
| FECHA DE REALIZACIÓN: | Agosto 4 de 2021 | FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA | Agosto 20 de 2021 |
| PILARES ESTRATÉGICOS | MACRO - PROCESOS | PROCESOS | Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección |
| Modernización Tecnológica y Transformación Digital. | ESTRATÉGICOS | Planeación Estratégica | X |
| | | Comunicación Institucional, | X |
| | | Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes | N/A |
| Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad. Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento. | MISIONALES | Modernización de la Gestión Judicial | X |
| | | Reordenamiento Judicial | X |
| | | Mejoramiento de la Infraestructura Física | X |
| | | Administración de la Carrera Judicial | X |
| | | Gestión de la Formación Judicial | N/A |
| | | Gestión de la Información Judicial | X |
| | | Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia | X |
| Transformación de la Arquitectura Organizacional. Justicia cercana al ciudadano y de comunicación. Calidad de la Justicia | APOYO | Gestión Documental | X |
| | | Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional | X |
| | | Gestión Tecnológica | X |
| | | Administración de la Seguridad | X |
| | | Gestión Humana | X |
| | | Gestión Administrativa | X |
| | | Gestión de Compra Pública (Adquisición de Bienes y Servicios) | X |
| | | Gestión Financiera y Presupuestal | X |
| | | Asistencia Legal | X |
| | | Gestión de la Información Estadística | X |
| Anticorrupción y Transparencia | EVALUACIÓN Y MEJORA | Auditoría Interna | N/A |
| | | Mejoramiento del SIGCMA | X |



INTRODUCCIÓN

El análisis del “Informe Revisión por la Alta Dirección” a nivel Seccional Antioquia se constituye en una importante herramienta para demostrar la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que sostienen el sistema de justicia en Antioquia puesto que, no solo evidencia lo planeado sino también los resultados de la gestión, su monitoreo y el establecimiento de los correctivos que deben adoptarse para una eficiente, efectiva y eficaz respuesta a los usuarios de Justicia y demás interesados; todo bajo el direccionamiento del SIGCMA, que es el pilar fundamental del engranaje de la calidad del que se toman las pautas y las directrices de ruta, siempre alineado con las instrucciones trazadas desde el nivel nacional por el Consejo Superior de la Judicatura.

Al momento de confeccionar este informe debemos tener en cuenta que el 2020, fue para el mundo entero un año muy particular debido al fenómeno de la pandemia generada por el coronavirus Covid 19; dicha situación provocó serios cambios en todas las esferas y niveles sociales, económicos, culturales, en este caso a la Justicia que estuvo marcada por serias restricciones en cuanto a la atención física y personalizada de la prestación del servicio a los grupos de interés y sus usuarios, razón por la cual se implementó el uso casi que forzado de las herramientas informáticas por parte de todo el personal vinculado, cambio drástico y acelerado que de una u otra manera afectó el normal desarrollo de los procesos en tanto que, luego de un periodo de suspensión de términos judiciales fue priorizado el trabajo remoto desde casa que generó el surgimiento de nuevas oportunidades para el logro de los objetivos SIGCMA a través del uso de las tics.

Así las cosas, mediante la Resolución 385 del 12/03/2020 el Ministerio de Salud y Protección Social declaró la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 en el territorio nacional, la cual fue prorrogada por las resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2021 a través de la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021; motivo por el cual el Consejo Superior de la Judicatura, mediante los acuerdos PCSJA20-11517, PCSJA20-11518, PCSJA20-11519, PCSJA20-11521, PCSJA20-11526, PCSJA20-11527, PCSJA20-11528, PCSJA20-11529, PCSJA20-11532, PCSJA20-11546, PCSJA20-11549, PCSJA20-11556, PCSJA20-11567 y PCSJA20-11597 de 2020, suspendió los términos judiciales, estableció algunas excepciones y adoptó otras medidas por motivos de salubridad pública y fuerza mayor, con ocasión de la pandemia de la COVID-19, la cual ha sido catalogada por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia de salud pública de impacto mundial, por consiguiente el Gobierno Nacional reguló las fases de aislamiento preventivo obligatorio, así como el aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable.

En ese orden de ideas, atendiendo a la capacidad institucional y la necesidad de proteger la salud de los servidores judiciales, abogados y usuarios de la Rama Judicial, el Consejo Superior de la Judicatura paulatinamente ha ido adaptando las condiciones operativas de la Entidad para su funcionamiento, fue así que mediante el Acuerdo PCSJA20-11567 ordenó levantar la suspensión de términos a partir del 1 de julio de 2020, y estableció las reglas sobre condiciones de trabajo en la Rama Judicial, ingreso y permanencia en las sedes, protocolos de bioseguridad, condiciones de trabajo en casa o a distancia, el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC’s- y los medios de seguimiento a la aplicación de dicho acuerdo.

Con base en lo anterior y usando los lineamientos del Comité Nacional SIGCMA, se estandarizó el modelo de este y otros documentos, entre ellos los que se encuentra el Informe de Revisión por la



Consejo Superior de la Judicatura
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

SIGCMA

Alta Dirección en una nueva estructura que constituye el instrumento idóneo para la toma de decisiones. En su presentación se hace una síntesis de la Gestión Administrativa de las funciones durante la vigencia 2020 del Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia y de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Medellín, alineado con las NTC 6256:2018 y GTC 286:2018 y políticas emanadas por el Consejo Superior de la Judicatura como órgano de Gobierno de la Rama Judicial en Colombia.



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

| COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2019) (Copiar de compromisos de la reunión anterior) | ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia) |
|--|--|
| Revisar la presentación del Informe de Revisión por la Alta Dirección con los parámetros que otorga la norma ISO 9001 | Concluido: El Nivel Central normalizó la presentación del Informe de Revisión por la Alta Dirección. |
| Mejorar el Contexto de la Seccional en Partes Interesadas | Concluido: Se retomó el ítem y se alineó el contexto con la Matriz de Identificación de Partes Interesadas |
| Incluir la Firma del Responsable de Recepción Documental | Concluido: Actualmente ya se incluye firma manual o digital |
| Calificar las prioridades de mantenimiento de acuerdo con las solicitudes y urgencia de impacto con la conformidad del Servicio Judicial | Concluido: En el Comité de Planeación se evalúan las prioridades de mantenimiento y urgencia frente a las situaciones del Servicio Judicial |

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO:

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

Durante la vigencia 2020 hubo un cambio radical en el Contexto Organizacional de la Entidad debido a la situación pandémica de salud mundial por Covid 19 que afectó a todas las Entidades públicas y privadas en la forma de prestación del servicio público, en nuestro caso el de Administrar Justicia.

Dentro de los factores temáticos que influyen el Contexto se reflejan algunos cambios siendo los principales:

1. Utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), conforme al cambio de dinámica laboral - trabajo remoto en casa y manejo de la virtualidad.
2. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas, al producirse un cambio drástico en la prestación del servicio, este pasó de "Atención presencial en las sedes judiciales y dependencias administrativas" a ser netamente virtual, a través de los correos electrónicos institucionales y demás herramientas proporcionadas paulatinamente por la Entidad.
3. Incremento de solicitudes vía correo electrónico como principal canal de comunicación conocido por los usuarios, sin límite de días u horarios que impactó negativamente la ya alta carga laboral que presentan tanto los Despachos Judiciales (Tribunales y Juzgados) como



las Dependencias Administrativas: Consejo y Dirección Seccional, secretarías y centros de servicios judiciales.

4. Dificultad para acceder a la información física dado el aislamiento obligatorio a toda la población en Colombia, incluido claro está, el personal de la Rama Judicial.
5. La cultura organizacional para los servidores judiciales al presentarse dificultades en el cambio de paradigmas respecto al uso de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, así como nuevas metodologías de trabajo y, a través del Plan de Formación de la Rama Judicial EJRLB, con el fin de mejorar competencias, debió ser concebido y estructurado con las apremiantes necesidades del momento, debiendo realizar todas las capacitaciones de forma virtual con la utilización permanente de la infraestructura tecnológica de la Rama Judicial.
6. Falta de lineamientos, instrucciones claras y oportunas para el desarrollo del trabajo lo que pudo generar improvisación y errores a pesar de haber actividades planeadas, surgen otras actividades que aumentan la carga, se acumulan y hacen prevalecer lo urgente sobre lo importante.

Con la pandemia del COVID - 19, se ha fomentado nuevas estrategias para impartir justicia que contribuye a la disminución de impactos ambientales asociados a la disminución del uso de papel, tóneres y demás elementos de oficina, menos uso de energía y agua entre otros, al no darse la ejecución de actividades en sitio e implementarse el uso de medios tecnológicos desde casa



| 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) |
|----------------------------------|---|--|--|
| Gestión Tecnológica | Desarrollo digital, acceso a sistemas de información | Fortalecimiento de la plataforma para la gestión tecnológica | Modernización del parque tecnológico de infraestructura de hardware y software - PCs, escáner, impresoras, up |
| Administración de la Carrera | Virtualidad para la administración de la carrera judicial | Utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), conforme al cambio de dinámica laboral – trabajo remoto desde casa | Reporte información que refiere el Acuerdo PCSJA18-11160 de 2018. Publicación actos administrativos de carácter general que estén a cargo de la Corporación. Divulgar la información de interés de los usuarios internos y externos que se produzca o reciba en la Corporación. |
| Transversal a todos los procesos | Virtualidad para la administración de justicia, Despachos Judiciales y Dependencias Administrativas | Virtualidad, modificación del CPACA y utilización del correo electrónico institucional | Organización de la Información en carpetas por temas y años. Brindar capacitaciones en los temas en los que se haya identificado esa necesidad, dirigidas a los clientes internos y externos de la Seccional. Brindar Capacitación en materia de asuntos administrativos y de Estadística a las servidores judiciales de la seccional |
| Transversal a todos los procesos | Requisitos legales | Cambios normativos en materia ambiental de acuerdo con las disposiciones legales nacionales y locales. 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 | De acuerdo con el nuevo código de colores definido por el gobierno nacional se deberá ajustar el Plan de Gestión Integral de Residuos. Divulgar y sensibilizar a los servidores judiciales frente al cambio del código de colores y ajustarse a los requisitos normativos. Adecuar los puntos ecológicos con los que se cuenta actualmente al nuevo código de colores establecido. |



| | | | |
|----------------------------------|-------------------------|---|--|
| Transversal a todos los procesos | Riesgos y oportunidades | Inaplicabilidad de la normativa ambiental vigente | Hacer énfasis en la aplicación de los requisitos específicos de las normas NTC 6256:2018, la GTC 286:2018 y el Acuerdo PSAA14-10160. |
|----------------------------------|-------------------------|---|--|

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

| PROCESO | TEMA DE LA ENCUESTA | RESULTADO | META | ANÁLISIS |
|---|--|------------|------|--|
| Mejoramiento SIGCMA | Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional, brindan a los despachos judiciales | 86.11% | 90% | <p>La Población encuestada fue 286 Servidores Judiciales, de los cuales el 81% Perciben, como el canal de comunicación más y mejor utilizado, el “Correo Electrónico Institucional”, mientras que el ítem “Aplicación de Proyectos de Descongestión” alcanza un 19.2% con 55 Respuestas.</p> <p>En cuanto al Conocimiento de Productos y Servicios Ofrecidos la Página Web es la mejor valorada con un 99.2% mientras El Plan Sectorial de Desarrollo 38% con 109 respuestas.</p> <p>En cuanto al tema de Consulta de mayor Frecuencia en la página Web el mejor calificado es “Consulta de Procesos” con un 99% y las de menor calificación “Noticias” con 71% y “Auxiliares de la Justicia” con 70%</p> |
| Transversal a todos los procesos | Trato y Amabilidad en la atención recibida | 80% | 90% | En la encuesta realizada en el primer semestre de 2021, 77 fue la población encuestada, de los cuales 61 calificaron favorablemente “Trato y Amabilidad en la atención recibida” |



| | | | | |
|---|---|------------|-----------|--|
| Transversal a todos los procesos | Facilidad en el Acceso al Servicio | 48% | 90 | El Aspecto de Facilidad en el Acceso al Servicio , tuvo menor favorabilidad, lo que puede derivarse del abrupto cambio de atención virtual, que en su momento no estaba normalizada. El resultado fue 37 del total encuestado |
|---|---|------------|-----------|--|

4. ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRs:

| PROCESO | No. RECIBIDAS | No. CONTESTADAS | No. PENDIENTES | ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período) |
|--------------------|----------------------|------------------------|-----------------------|---|
| Talento Humano | 6 | 5 | 1 | Estas PQR, en su mayoría, refieren a documentos de apostillamiento y Certificados Laborales, que dados los cambios generados por la Pandemia, presentaron demoras en los trámites administrativos, sin embargo, ya se ha superado en gran parte los canales de comunicación con los usuarios |
| Gestión Documental | 14 | 14 | 0 | Estas PQR, todas se relacionan con vigilancias judiciales administrativas, mismas que se tramitan una vez recibidas y repartidas por la Secretaría del Consejo Seccional. Ha de anotarse que 8 de ellas no se respondieron debido a la falta de ubicación del peticionario por falta de "datos básicos", fueron interpuestas mediante el Aplicativo SIGCMA, por lo cual se inicia una Acción de Gestión que consiste en normalizar en concordancia con el Nivel Central, la forma de recepción. |
| Otras Entidades | 2 | 2 | 0 | Remitidas a la Comisión Seccional de Disciplina Judicial, por versar sobre quejas sobre abogados |
| TOTAL | 22 | 21 | 1 | |



5. 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. | 100% | Se cumplió con el objetivo en un 100% de la Modernización proyectada del parque tecnológico de infraestructura de hardware y software 1200 unidades entre- PCs, escaner, impresoras, up |
| 2 | | Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos. | 100 | Se cumplió con el objetivo de cubrir 157 Despachos judiciales con la implementación de las Telecomunicaciones, Conectividad Internet, Conectividad Móvil, con la ejecución de minicableados aportando vinculación a la Red WAN a nivel nacional |
| 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. | 100 | Se cumple con el objetivo en un 100% al Reportar la información a la que se refiere el Acuerdo PCSJA18-11160 de 2018. Publicar los actos administrativos de carácter general cuya expedición esté a cargo de la Corporación. Divulgar la información de interés de los usuarios internos y externos que se produzca o reciba en la Corporación. |
| 4 | Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad. | Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las | 94% | Se cumple con un 94% de La gestión frente a los mantenimientos preventivos y correctivos de las sedes judiciales, se ha visto afectado por la emergencia sanitaria/ aislamiento preventivo |



| NO. | PILARES ESTRATÉGICOS | OBJETIVO | RESULTADOS ANUALES | ANÁLISIS |
|-----|---|--|---|---|
| | | partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos. | | obligatorio decretada por el Gobierno Nacional, no obstante se han realizado mantenimientos y obras menores en las sedes judiciales. En total se recibieron 1037 solicitudes, de las cuales se atendieron 977, lo que representa un 94% de lo programado |
| 5 | | Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales. | 100 | Se cumplió con el objetivo con la gestión frente a las actividades preventivas y correctivas de mantenimiento de vehículos se logró el mantenimiento de 34 vehículos de los 34 que existen en el parque automotor, vale decir, el 100% del total de los vehículos fueron objeto de mantenimientos tanto preventivo con correctivo, lo que permite la operatividad de los mismos |
| 6 | | Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales. | 100 | Se viene implementando la disposición final de residuos peligrosos de equipos de cómputo obsoletos o inservibles mediante acuerdo de entendimiento con la empresa LITO S.A.S. Al igual que los Tonner que se |
| 7 | 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. | El Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia, atendió el 100% de las actividades relacionadas con los procesos de Carrera Judicial; esto es, de 385 requerimientos o solicitudes recibidas se | Se cumple con el objetivo en un 100% al adelantar todas las actuaciones que legal y reglamentariamente están establecidas para agotar los concursos de méritos y la provisión de cargos en carrera judicial. Listas de Candidatos Jueces: 42 Listas de Elegibles Empleados: 25 |



| NO. | PILARES ESTRATÉGICOS | OBJETIVO | RESULTADOS ANUALES | ANÁLISIS |
|-----|----------------------|---|---|--|
| | | | tramitaron o gestionaron 384, recalando que solo una pasó al siguiente periodo para ser atendida. Los anteriores resultados anuales muestran el nivel de compromiso de la Corporación encaminados a atender oportunamente los requerimientos de nuestros usuarios. | Reclasificaciones Registro Seccional de Elegibles: 6 Exclusiones Registro Seccional de Elegibles: 40 Novedades de Inscripciones Registro Nacional de Escalafón: 44 Novedades de Actualizaciones Registro Nacional de Escalafón: 49 Novedades de Exclusiones Registro Nacional de Escalafón: 41 Traslados: 138 |
| 8 | | Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos. | 100 | Se cumple con el objetivo al 100% de Divulgar los planes de capacitación diseñados por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla |
| 9 | | Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. | 100 | Se cumple con el objetivo al Impartir capacitaciones en los temas en los que se haya identificado esa necesidad, dirigidas a los clientes internos y externos de la Seccional. |
| 10 | | Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la Organización. | 100 | Se cumplió con el objetivo de Impartir Capacitación en materia de asuntos administrativos y de |



| NO. | PILARES ESTRATÉGICOS | OBJETIVO | RESULTADOS ANUALES | ANÁLISIS |
|-----|---|---|--------------------|--|
| | Transformación de la Arquitectura Organizacional. | | | Estadística a las servidores judiciales de la seccional |
| 11 | | Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia. | 100 | Se cumplió en un 100% con la prevención e Intervención de los riesgos establecidos según la identificación del SG-SST para los servidores judiciales |
| 12 | | Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus Procesos. | 100 | Se cumplió con el objetivo al recoger y revisar las necesidades reportadas por los Despachos Judiciales relacionada con el recurso humano y la adopción de medidas de descongestión que competen a la Corporación |
| 13 | | Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. | 100 | Se cumple con el objetivo de utilizar herramientas ofimáticas y encuestas para evaluar el acceso y la percepción de la ciudadanía o satisfacción del cliente sobre el funcionamiento de la Justicia (nivel Interno, Externo y Sectorial) con Servicios calificados con Excelente y bueno el de consulta de procesos |
| 14 | | Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran. | 100 | Se cumple con el objetivo de Utilizar herramientas ofimáticas y encuestas para evaluar el acceso y la percepción de la ciudadanía o satisfacción del cliente sobre el funcionamiento de la Justicia (nivel Interno, Externo y Sectorial) sobre Productos que más se conoce o se consulta por los usuarios, siendo la |



| NO. | PILARES ESTRATÉGICOS | OBJETIVO | RESULTADOS ANUALES | ANÁLISIS |
|-----|--|---|--------------------|---|
| | | | | página web de la Rama Judicial la más conocida |
| 15 | Justicia cercana al ciudadano y de comunicación. | Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta. | 100 | Se cumple el objetivo al Tramitar solicitudes de tiempos de servicio, verificando la información en las 4 bases de datos históricas de hojas de vida activas e inactivas de la Seccional y actualizar la base de tiempos de servicios con la reconstrucción de archivos referentes a Talento Humano y Gestión Documental |
| 16 | | Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley. | 100 | Se cumple al tramitar y elaborara durante el año 2020, así 320 certificados de salarios y descuentos para tramites pensionales |
| 17 | | Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. | 25 | Durante el año 2020 se habían proyectado una serie de actividades de la Biblioteca Judicial de la Seccional, solo se pudo prestar el Servicio durante parte del primer trimestre por disposiciones a raíz de la Pandemia Covid 19 , dado que es una biblioteca de tipo abierta solo se pudo cumplir con el 25% de lo programado |
| 18 | Calidad de la Justicia | Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, Rendición de cuentas y participación ciudadana. | 100 | Se cumplió con la obligación de Rendir cuentas anualmente de la gestión realizada por la Corporación en los términos establecidos en el Acuerdo PCSJA20-11478 del 17 de enero de 2020 |
| 19 | | Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA). | 100 | Los líderes de proceso y la Alta Dirección se han, apoderado y acoplado, con el manejo de herramientas tecnológicas y administrativas que soportan el SIGCMA. Se ha cumplido con los planes de auditorías y con el manejo de las Acciones de |



| NO. | PILARES ESTRATÉGICOS | OBJETIVO | RESULTADOS ANUALES | ANÁLISIS |
|-----|--------------------------------|--|--------------------|--|
| | | | | Gestión. El Comité Seccional de Calidad esta comprometido con el control |
| 20 | Anticorrupción y Transparencia | Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley. | 100 | Se cumple con el objetivo al tramitar las solicitudes de Vigilancias Judiciales Administrativas según lo establecido en el Acuerdo PSAA11-8716 de 2011 |
| 21 | | Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, Rendición de cuentas y participación ciudadana. | 100 | Se cumplió con el objetivo al brindar información pertinente sobre la ejecución presupuestal Medellín en gastos de funcionamiento y de inversión, metas e indicadores. Se realizó la Rendición de cuentas del período por parte del Consejo Seccional de la Judicatura y de la Dirección Seccional |

A continuación, se presentan las actividades de mayor relevancia desplegadas durante el 2020 por parte del Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia.

| CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE ANTIOQUIA | | | |
|--|---|------------------------|-----------------------|
| INFORME DE GESTIÓN - AÑO 2020 | | | |
| Actuaciones tramitadas por el Consejo Seccional en cumplimiento a las funciones legalmente establecidas en el artículo 101 de la ley 270 de 1996 y demás normas reglamentarias | | | |
| ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS GENERALES | | | |
| Cons. | Asunto | Actuaciones ingresadas | Actuaciones atendidas |
| 1 | Derechos de Petición y Consultas | 496 | 496 |
| 2 | Recursos de Reposición | 46 | 45 |
| 3 | Respuestas Acciones de Tutela | 69 | 69 |
| ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | | | |
| Cons. | Asunto | Actuaciones ingresadas | Actuaciones atendidas |
| 1 | Listas de Candidatos Jueces | 42 | 42 |
| 2 | Listas de Elegibles Empleados | 25 | 25 |
| 3 | Reclasificaciones Registro Seccional de Elegibles | 6 | 6 |
| 4 | Exclusiones Registro Seccional de Elegibles | 40 | 40 |



Consejo Superior de la Judicatura
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

SIGCMA

| | | | |
|---|---|--------------------------------|---|
| 5 | Novedades de Inscripciones Registro Nacional de Escalafón | 44 | 44 |
| 6 | Novedades de Actualizaciones Registro Nacional de Escalafón | 49 | 49 |
| 7 | Novedades de Exclusiones Registro Nacional de Escalafón | 41 | 41 |
| 8 | Traslados | 138 | 137 |
| REGISTRO NACIONAL DE ABOGADOS | | | |
| Cons. | Asunto | Actuaciones ingresadas | Actuaciones atendidas |
| 1 | Tarjetas Profesionales | 1572 | 1572 |
| 2 | Otros Duplicados - Cambio | 421 | 421 |
| MAPA JUDICIAL | | | |
| Cons. | Asunto | Actuaciones ingresadas | Actuaciones atendidas |
| 1 | Proyectos de Reordenamiento | 4 | 4 |
| CALIFICACION DE SERVICIOS | | | |
| Cons. | Asunto | Actuaciones ingresadas | Actuaciones atendidas |
| 1 | Visitas Organización del Trabajo Jueces | 442 | 442 |
| 2 | Calificación Eficiencia o Rendimiento Jueces | 429 | 429 |
| 3 | Calificación Publicaciones | 1 | 1 |
| 4 | Calificación Integral Jueces - Correspondientes al año 2019 | 409 | 409 |
| VIGILANCIAS JUDICIALES Y OTRAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS | | | |
| Cons. | Asunto | Actuaciones ingresadas | Actuaciones atendidas |
| 1 | Vigilancia Judicial Administrativa | 738 | 717 |
| 2 | Otros - Actuaciones Administrativas | 334 | 334 |
| 3 | Permisos para residir fuera de la jurisdicción | 12 | 12 |
| 4 | Permisos para estudio | 19 | 19 |
| 5 | Autorizaciones para contratación | 31 | 31 |
| 6 | Cierres Extraordinarios Despachos Judiciales | 21 | 21 |
| ESTADISTICAS | | | |
| Cons. | Asunto | Formularios ingresados | Formularios recaudados y validados |
| 1 | Formularios estadísticos | 1562 | 1562 |
| FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN | | | |
| Cons. | Asunto | Actuaciones programadas | Actuaciones adelantadas |
| 1 | Programas de capacitación | 8 | 8 |
| 2 | Mesas de estudio | 73 | 73 |
| ASISTENCIA A COMITÉS Y COMISIONES | | | |



| Cons. | Asunto | Comités o Comisiones Programados | Comités o Comisiones Asistidas |
|-------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Comisión Interinstitucional | 9 | 9 |
| 2 | Comité Paritario de Salud | 12 | 12 |
| 3 | Comité Archivo Seccional | 3 | 3 |
| 4 | Comité de Control Interno | 2 | 2 |

6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – RESULTADO INDICADORES-

Se presenta un buen comportamiento en el desempeño de los procesos de la organización en la vigencia 2020. A continuación, se relacionan los resultados y cumplimiento de los indicadores de gestión en la Seccional Medellín.

En términos generales el cumplimiento de los indicadores de procesos de la Seccional tuvo un comportamiento bueno, mostrando un alto nivel de cumplimiento conforme al Plan SIGCMA; no obstante, no llega al 100%, debido a factores, entre los cuales podemos mencionar:

- Planta de personal insuficiente para desarrollar las funciones de los procesos
- Plantones en sedes Judiciales
- Pandemia del Covid 19
- Nueva forma de trabajo: Trabajo en casa para servidores judiciales
- Provisión de los cargos en carrera judicial y la alta rotación de personal por medidas de descongestión
- Incremento de solicitudes vía correo electrónico como principal canal de comunicación conocido por los usuarios, manifestándose en la alta carga laboral

| PROCESO | INDICADOR | META | RESULTADO | ANÁLISIS (comparar períodos) |
|---------------------------------------|--------------------------|------|-----------|--|
| Planeación Estratégica | Avance Plan Operativo | 100 | 84.82% | En el proceso de socialización del nuevo modelo de Plan de Acción, se evidencia que no todos los Líderes de proceso han utilizado la herramienta para los seguimientos trimestrales, por lo cual se hace necesario capacitarlos en el manejo |
| Administración de la Carrera Judicial | Cobertura carrera Jueces | 55% | 78.23% | Se evidencia que el índice de cobertura es del 78.23%, encontrándose por encima de la meta establecida, lo que evidencia que los procedimientos se están llevando de manera adecuada, es de resaltar que esta cobertura se debe a que en la actualidad existe registro |



Consejo Superior de la Judicatura
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

SIGCMA

| | | | | |
|--|--|---------------|-------------|---|
| | | | | <p>de elegibles vigente (convocatoria 22), los nominadores están reportando las vacantes oportunamente a efectos de realizar las respectivas publicaciones y el Consejo Seccional está procediendo con la expedición de las respectivas listas de elegibles.</p> <p>se precisa que la disminución en el índice de cobertura de Funcionarios en carrera judicial se debe básicamente a los Despachos Judiciales en Antioquia creados por el Consejo Superior de la Judicatura mediante Acuerdo PCSJA20-11650 del 28/10/2020.</p> |
| Administración de la Seguridad | Cubrimiento de Circuitos Cerrados | 80.65% | 100% | <p>se cumple con el indicador de cubrimiento en un 100% de las actividades programadas: Sistema Circuito Cerrado de Televisión - (CCTV) en 5 sedes judiciales de las 5 que se tenían programadas (Rionegro, Icetex, Mariscal Sucre, Autopalacé, José Félix de Restrepo). Además de los CCTV pertenecientes a la Entidad (José Félix de Restrepo, Poblado, Apartadó y Envigado).</p> |
| Adquisición de Bienes y Servicios | Ejecución del Plan de Adquisiciones | 100% | 96.17% | <p>se ejecutó un 96,17% del presupuesto asignado, es decir, \$30.723.972.402 del presupuesto asignado por valor de \$31.946.478.105, del 3.86% del presupuesto que no se ejecutó se debe a que al finalizar el año hubo recursos que no se alcanzaron a ejecutar.</p> |
| Mejoramiento de infraestructura física | Cumplimiento Mejoramiento y mantenimiento Infraestructura Física | 100% | 89% | <p>Se presenta un cumplimiento en el mejoramiento y mantenimiento de infraestructura física según lo proyectado, en atención de necesidades para intervenir 207 espacios entre despachos judiciales y oficinas administrativas de las sedes judiciales de los</p> |



| | | | | |
|--|---|-------------|------------|--|
| | | | | departamentos de Antioquia y Chocó. En desarrollo de la adjudicación de los contratos se obtuvieron mejores precios lográndose adecuar muchas más. Sólo las sedes de Chocó de Tadó, Bagadó y Nóvita siendo contempladas en las necesidades iniciales y habiéndose adjudicado un contrato, éstas no fueron ejecutadas. Actualmente se encuentra en proceso administrativo sancionatorio por incumplimiento. |
| Mejoramiento de infraestructura física | Cumplimiento recursos presupuestales de infraestructura física | 100% | 89% | se cumple con la meta del indicador, asignan recursos por valor de \$4.838.634.907 para atención de necesidades de mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura física de las sedes judiciales de los departamentos de Antioquia y Chocó, con una ejecución de \$4.185.052.245, equivalente al 89% del presupuesto asignado, quedando sin ejecutar el contrato de obra N°2020-031 en el Chocó, el cual se encuentra en proceso administrativo sancionatorio por presunto incumplimiento, ya que una vez terminado el plazo del contrato se evidencia un cero por ciento (0%) de ejecución. |
| Mejoramiento de infraestructura física | Número de Juzgados adecuados con los recursos a nivel seccional | 100% | 100 | se cumple con la meta del indicador, para atención de necesidades de mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura en intervenir 207 espacios entre despachos judiciales y oficinas administrativas de las sedes judiciales de los departamentos de Antioquia y Chocó que se había proyectado. En desarrollo de la adjudicación de los contratos se obtuvieron mejores precios lográndose adecuar muchas más. |
| Gestión de la Información Estadística | Oportunidad en el reporte de la información | 100% | 99,08% | De los 654 despachos judiciales, 648 cumplieron con el reporte dentro del término establecido logrando así un |



Consejo Superior de la Judicatura
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

SIGCMA

| | | | | |
|---|---|-------------|--------|--|
| | | | | cumplimiento en la oportunidad en el registro de la información del 99,08%. Se procede a verificar los datos y a realizar los respectivos requerimientos a los despachos faltantes a fin de evitar disminuciones en el indicador. |
| Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo | Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo | 5 | 3,865% | La frecuencia se mantuvo bajo el rango meta durante todo el año, con lo cual se logró impactar los peligros y riesgos asociados a la ocurrencia de los accidentes de trabajo y se disminuyó la frecuencia respecto al año anterior |
| Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo | Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo | 50 | 8,81% | La severidad se logró disminuir comparativamente con el primer semestre del año 2020 en casi el 50% de lo registrado en dicho período. Para el segundo período del año, la severidad aumentó debido a la ocurrencia de tres accidentes graves de trabajo. |
| Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo | Incidencia de enfermedad laboral | 1,25 | 1.01% | La incidencia de la enfermedad laboral se mantuvo en el rango de la meta propuesta. |
| Gestión Financiera | Ejecución Presupuestal | 100% | 99,63% | El porcentaje de ejecución presupuestal a Diciembre 30 de 2020 fue del 99.63% aproximado al 100%, lo que indica que se ejecutó la totalidad del presupuesto asignado a la Dirección, lo que permitió atender los gastos de funcionamiento más apremiantes para el normal desarrollo de las actividades |
| Gestión Financiera | Cobertura plan de necesidades con apropiación vigente | 100% | 98.13% | La cobertura del plan de necesidades proyectada para la vigencia 2.020 fue atendida en un 98,13% con las apropiaciones distribuidas en la presente vigencia, lo que significa buen nivel de cobertura para atender el normal funcionamiento de los despachos judiciales. |
| Gestión Financiera | Porcentaje del valor trasladado a la cuenta de la DTN con | 100% | 73% | Indicador anual, Se recaudaron \$49.448.136 en la cuenta judicial y el traslado a la Cuenta Única Nacional |



| | | | | |
|------------------|--|------------|-------------|--|
| | relación al recaudo por multas | | | CUN \$35.945.882, con un 73% de cumplimiento. |
| Gestión Humana | Nivel de Satisfacción del Cliente Interno Respecto a las actividades de Gestión Humana | 90 | 90.91 | Durante el primer semestre del 2020, la encuesta de evaluación de Ambiente Laboral, de 33 encuestados 30 encuestados reflejan estar de acuerdo con el manejo administrativo y se sienten satisfechos de laborar en la Dirección Seccional de Antioquia |
| Gestión Humana | Reclamos Justificados del cliente interno para el pago de nómina y prestaciones | 0.5 | 5 | los reclamos para el año 2020, han desbordado la capacidad de respuesta, toda vez que, el sistema KACTUS no permite realizar una buena gestión en las novedades de los despachos judiciales, sin embargo el Grupo de Asuntos Laborales realiza las funciones y procedimientos asignados. |
| Gestión Humana | Eficacia en la Proyección de Recursos en el pago de cesantías | 95 | 100 | Para el año 2020, hubo un cumplimiento del 100% de las proyecciones para el pago de las cesantías han cumplido las metas propuestas, lo que indica que la ejecución de estos recursos han sido oportunos y debidamente utilizados para el pago de cesantías de los funcionarios y empleados judiciales de la Seccional de Medellín |
| Gestión Humana | Eficacia en la proyección de recursos para el pago de nómina | 90 | 100 | Para el año 2020, hubo un cumplimiento del 100% en las proyecciones para el pago de la nómina han cumplido las metas propuestas, lo que indica que la ejecución de estos recursos han sido oportunos y debidamente utilizados para el pago de salarios de los funcionarios y empleados judiciales de la Seccional de Medellín |
| Asistencia Legal | Fallos favorables a la Nación | 70 | 72,2 | Aumento en la cantidad de sentencias favorables a la entidad, debido a los recientes cambios de jurisprudencia del consejo de Estado, en el régimen de responsabilidad objetiva. |



Consejo Superior de la Judicatura
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

SIGCMA

| | | | | |
|----------------------------|--|------------|--------------|---|
| Asistencia Legal | Requerimientos atendidos oportunamente | 100 | 94.1 | Los requerimientos aquí referidos hacen referencia exclusiva a trámites de la vía administrativa. el volumen supera la capacidad de respuesta del personal a cargo. (1) asistente administrativo y (1) coordinador de área, quien atiende más funciones diferentes a este asunto. |
| Gestión Documental | variación de ingreso correspondencia externa oficial | 100 | 100 | Se implementó la directriz del nivel central sobre la recepción de documentación en línea, generando con ello la radicación y el direccionamiento de la correspondencia externa que ingresa a la seccional. |
| Gestión Documental | variación de correspondencia interna oficial tramitada | 100 | 100 | Toda la correspondencia interna direccionada es efectivamente tramitada |
| Gestión Tecnológica | Nivel de cobertura de los servicios telemáticos | 70 | 91.97 | Progresivamente se ha ido mejorando el esquema de cobertura del servicio de Internet, en la Seccional pasando de tener cobertura del servicio suministrado por UNE-Tigo en municipios donde no llegaba la cobertura de un servicio de conectividad suscrito desde la Unidad Informática, a ir cambiando paulatinamente al servicio bajo el contrato 219 de 2018 y siguientes, con lo cual se ha ido mostrando su beneficio y efectividad a la comunidad judicial de esta seccional. Lo anterior en razón a que con el proveedor del servicio UNE-Tigo y EDATEL, se ha pasado de tener sedes cuyo servicio es bajo tecnología de Banda Ancha (BA), a implementar servicio de Internet Dedicado(ID) por fibra Óptica. |
| Gestión Tecnológica | Nivel de atención de requerimiento tecnológicos solicitados por los usuarios | 90 | 82,54 | La calidad de la atención en Soporte Tecnológica es buena dado el compromiso que tiene el grupo de trabajo |



| | | | | |
|-----------------------------------|--|------------|--------------|---|
| Gestión Tecnológica | Nivel de implementación de Sistemas de información | 70 | 84 | Se superó la meta propuesta en la implementación de Sistemas de Gestión |
| Comunicación Institucional | Avance de las actividades de la matriz de comunicaciones | 100 | 100 | Durante los cuatro trimestres de 2020 se realizaron todas las actividades propuestas dentro del Plan de Comunicaciones Seccional, se realizaron campañas publicitarias, capacitaciones en temas de género, de convivencia laboral con volantes y afiches, acciones de mejoramiento SIGCMA y de responsabilidad social al publicar por todos los medios la campaña de trato digno al usuario. En el año 2020 fue expedido el Acuerdo PCSJA20-11478 para la Rendición de cuentas de la Rama Judicial en las Seccionales y se realizó la rendición de cuentas por parte de la Dirección y del Consejo Seccional el 20 de mayo de 2020 y se han cumplido las actividades propuestas en el Plan de Comunicaciones Seccional |
| Comunicación institucional | Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidas oportunamente | 100 | 88.89 | En el primer semestre fueron tramitadas 22 PQRS, con predominio de peticiones para solicitudes de Vigilancia Judicial. Se observa que las PQRS presentadas, en su mayoría son sobre actividades judiciales y el Consejo Seccional las tramita a través de procesos de vigilancia judicial a los Despachos. En cuanto a las que atañen a la Dirección Seccional, son en su mayoría, referentes a documentos de apostillamiento y Certificados Laborales, que dados los cambios por motivo de la Pandemia, se presentaron demoras en los trámites administrativos, sin embargo, ya hemos superado en gran parte los canales de comunicación con los usuarios. Es de anotar que 8 de las PQRS se tienen "Sin respuesta por no poder ubicar al peticionario por |



| | | | | |
|----------------------------|---|------------|--------------|--|
| | | | | falta de datos básicos" fueron interpuestas mediante el Aplicativo SIGCMA, por lo cual se inicia una Acción de Gestión |
| Mejoramiento SIGCMA | Cierre Oportuno de las acciones de gestión | 100 | 83.33 | Para la vigencia 2020 se trabajaron las 18 acciones de gestión de las cuales 15 fueron cerradas oportunamente, 3 continúan abiertas dentro de los plazos previstos, pues con motivo de la Pandemia nuestra Biblioteca permanece Cerrada, se evidencia falencias en el manejo de indicadores, y se replanteará el plan de acción para el Archivo de Hojas de Vida |

Nota. Incluir el número de indicadores por proceso

7. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS:

Durante el año 2020 no se presentaron salidas no conformes en la Seccional Antioquia ni por auditoría interna ni por la Auditoría Externa ICONTEC 2020, únicamente fueron reportadas algunas oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA las cuales han servido de insumo para el mejoramiento continuo.

| NUMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES | | | | |
|---|---------------------------------|----------|------------|-------------------|
| Proceso | Número de la Salida No Conforme | Análisis | Corrección | Acción Correctiva |
| | | | | |
| | | | | |



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

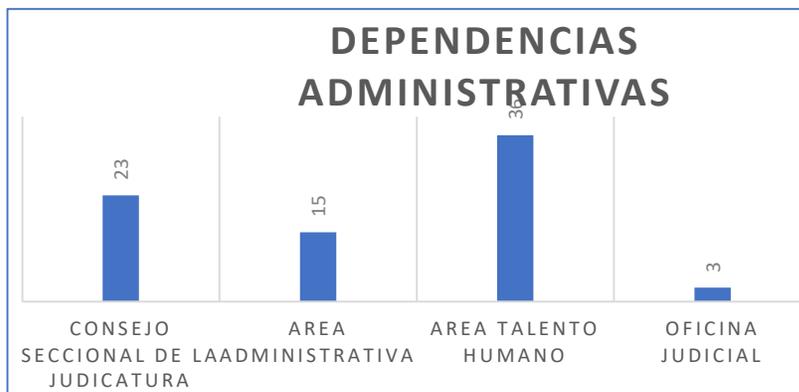
Procesos Estratégicos:

| PROCESOS ESTRATÉGICOS | RESULTADO DE INDICADORES |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Planeación Estratégica | 84,82 |
| Comunicación institucional | 94,5 |



Encuesta de EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: 77 encuestas diligenciadas
Dependencias Administrativas evaluadas:

| Dependencias | Encuestas Diligenciadas |
|------------------------------------|-------------------------|
| Consejo Seccional de la Judicatura | 23 |
| Area Administrativa | 15 |
| Area Talento Humano | 36 |
| Oficina Judicial | 3 |



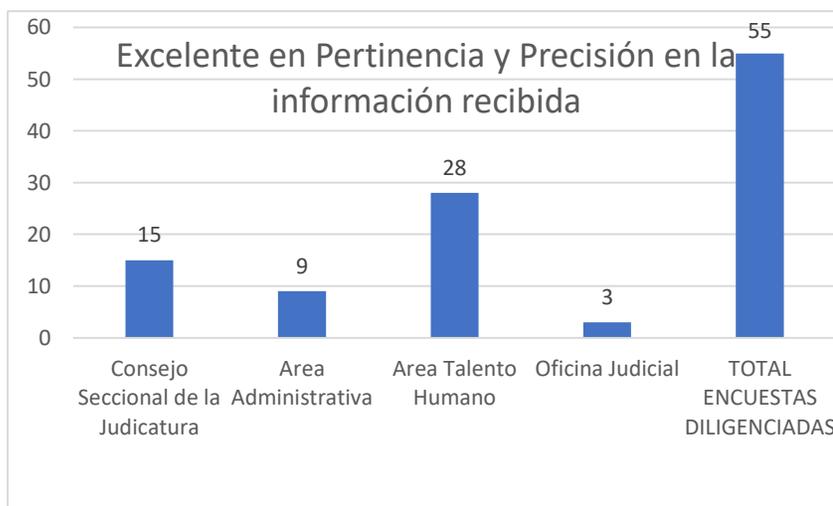
Dependencias Administrativas calificadas con EXCELENTE en el Trato y amabilidad en la atención recibida, en un 79.22% de las encuestas diligenciadas



| CALIFICACIÓN EXCELENTE | Trato y amabilidad en la atención recibida |
|------------------------------------|--|
| Consejo Seccional de la Judicatura | 19 |
| Administrativa | 10 |
| Talento Humano | 29 |
| Oficina Judicial | 3 |
| TOTAL ENCUESTAS DILIGENCIADAS | 61 |

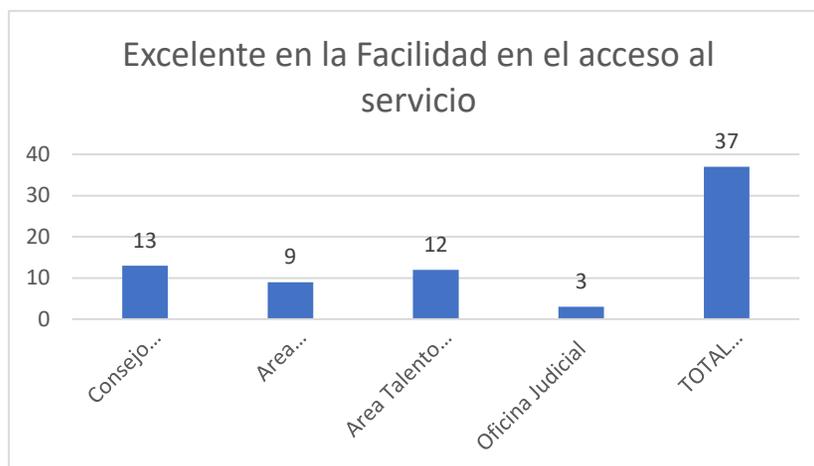


| CALIFICACIÓN EXCELENTE | Pertinencia y Precisión en la información recibida |
|------------------------------------|--|
| Consejo Seccional de la Judicatura | 15 |
| Area Administrativa | 9 |
| Area Talento Humano | 28 |
| Oficina Judicial | 3 |
| TOTAL ENCUESTAS DILIGENCIADAS | 55 |





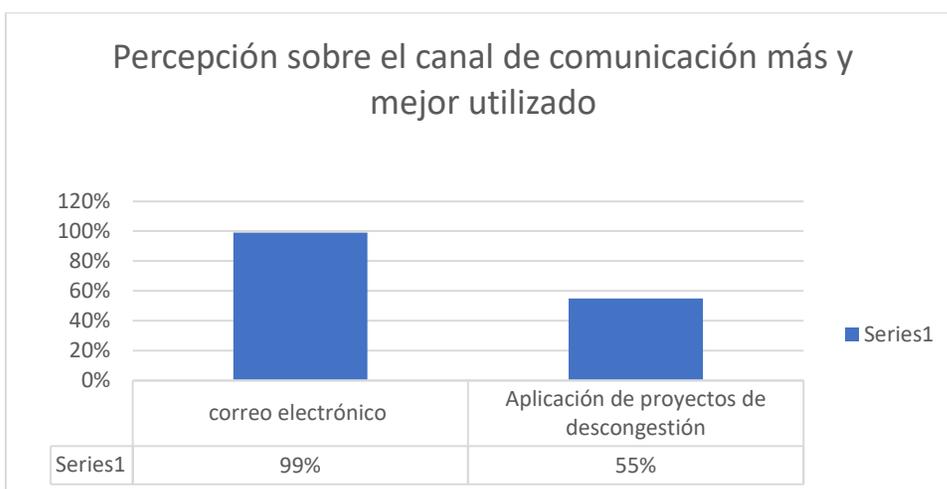
| CALIFICACIÓN EXCELENTE | Facilidad en el acceso al servicio |
|------------------------------------|------------------------------------|
| Consejo Seccional de la Judicatura | 13 |
| Area Administrativa | 9 |
| Area Talento Humano | 12 |
| Oficina Judicial | 3 |
| TOTAL ENCUESTAS DILIGENCIADAS | 37 |



Encuesta: Percepción del usuario sobre Productos y Servicios Ofrecidos por el Consejo Superior de la Judicatura y Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y a nivel Seccional

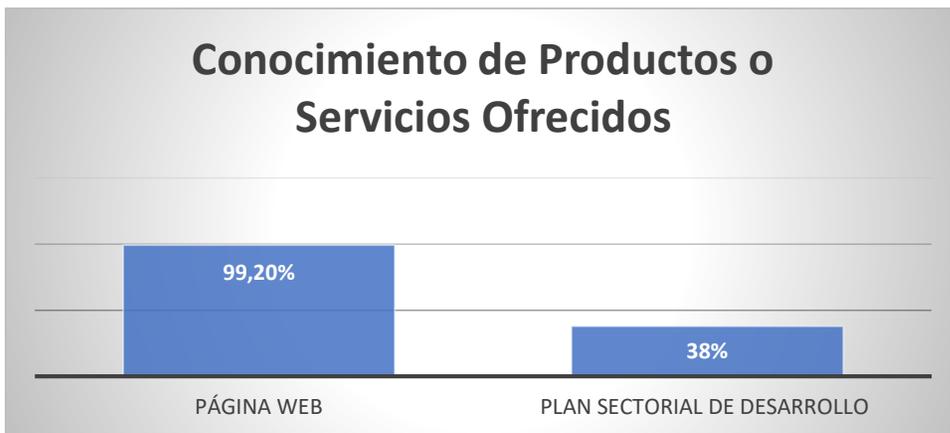
Se respondieron un total de 286 encuestas, arrojando los siguientes resultados:

1. Percepción sobre los productos o servicios más utilizados





2. Conocimiento de Productos o Servicios ofrecidos

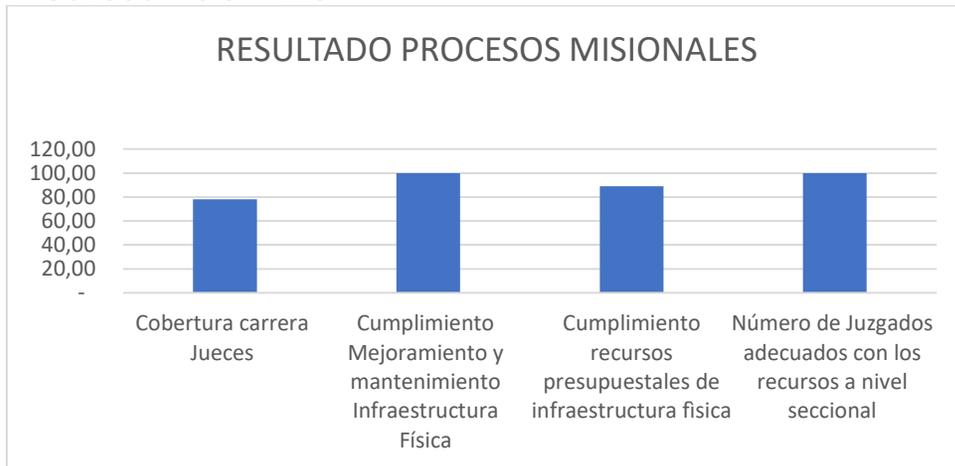


3. Tema de Consulta de mayor frecuencia en la página WEB



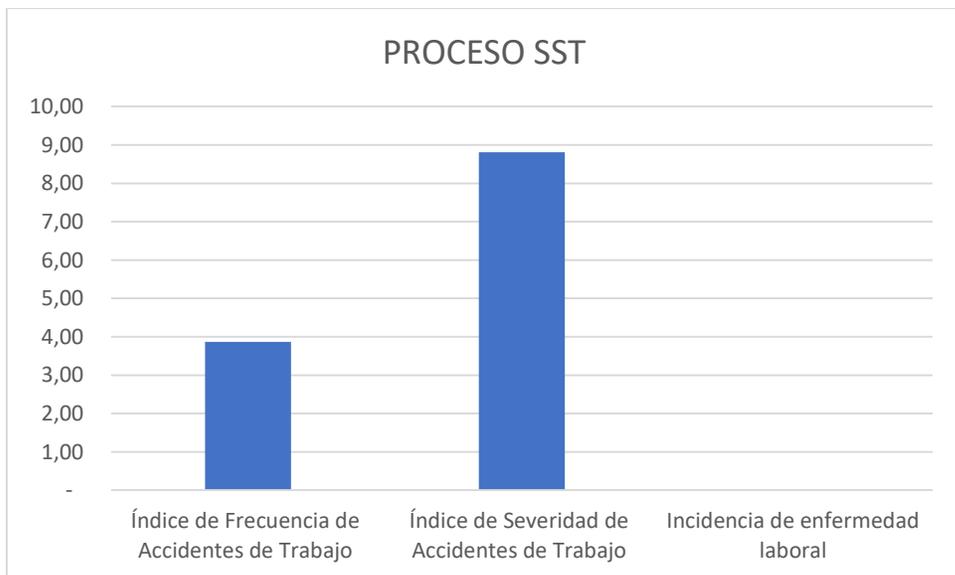


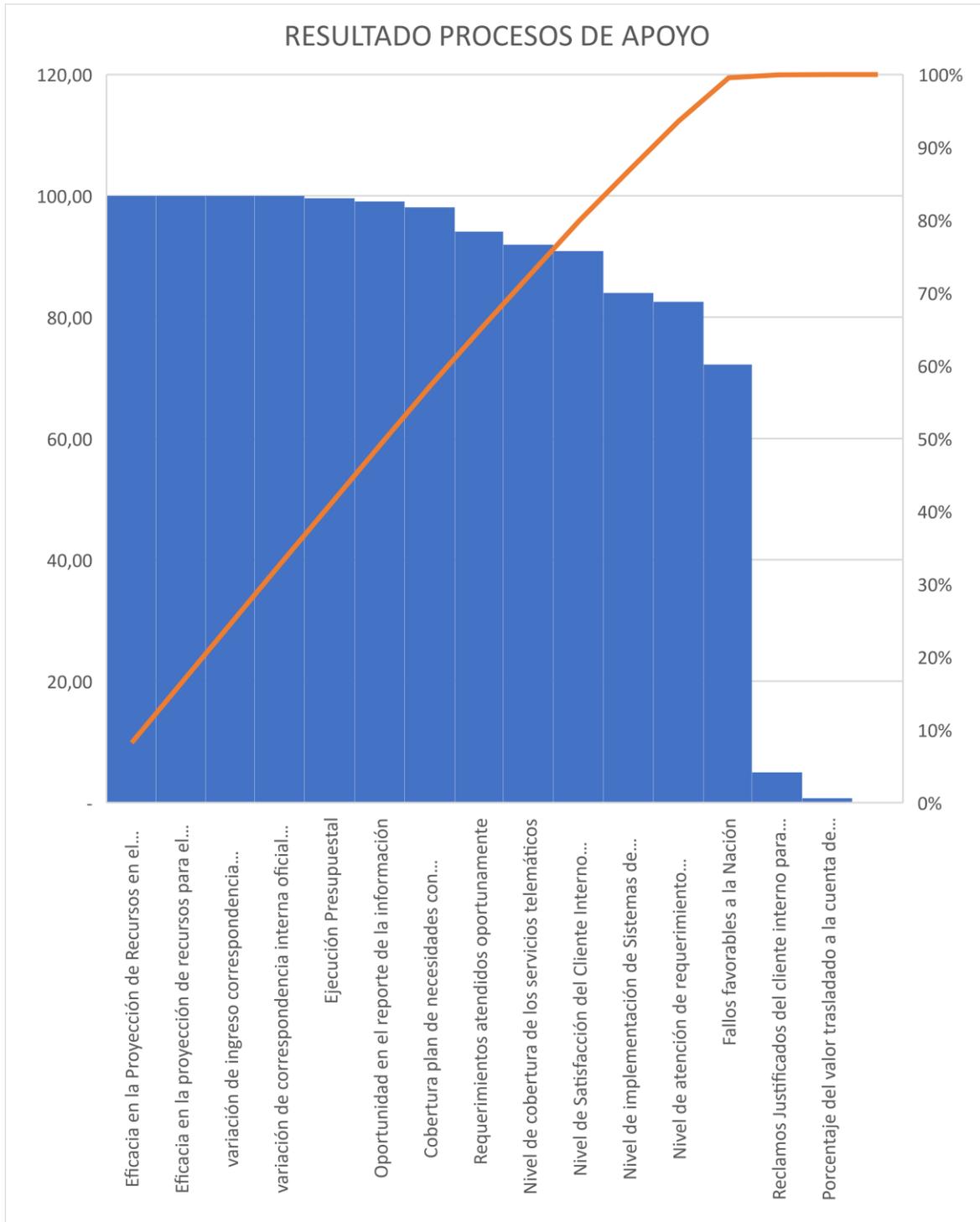
PROCESOS MISIONALES



PROCESOS DE APOYO

PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO







9. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA/ EXTERNA

Resultados de la Auditoría Interna SIGCMA realizada del 18 al 20 de agosto de 2020

En el proceso de la Auditoría Interna SIGCMA, no se presentaron No Conformidades, únicamente se dejaron oportunidades de mejora y las relacionamos así:

| PROCESO | AUDITORIA REALIZADA POR | FECHA D/M/A | NUMERO DE NO CONFORMIDADES | ANÁLISIS |
|---|--------------------------|-------------|----------------------------|--|
| Mejoramiento de la Infraestructura Física | Auditoria interna SIGCMA | 18/08/2020 | 0 | 1.Mejorar análisis de indicadores. 2.Diligenciar completamente las acciones de mejora propuestas. 3.A raíz de la gestión realizada por el ingeniero en el cargo transitorio, demostrar ante el Consejo Superior la importancia o necesidad de crear un cargo permanente con perfil de Ingeniero para la Seccional Antioquia Chocó por lo complejo del manejo de las sedes judiciales y por la importancia del proceso misional de la entidad |
| Administración de la Carrera Judicial | Auditoria interna SIGCMA | 18/08/2020 | 0 | Criterio 9.1 "SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN La matriz de indicadores, está construida con un indicador, el cual, solo apunta a un procedimiento de los cuatro que integran el proceso misional, dejando excluida la medición de actividades igualmente relevantes que |



Consejo Superior de la Judicatura
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

SIGCMA

| | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|------------|----------|--|
| | | | | se desarrollan en cada uno de ellos, perdiéndose la posibilidad de asegurar una medición integral del proceso. Si bien es cierto, la construcción de esta matriz de indicadores, está asociada a la caracterización del proceso diseñado por el nivel central, se sugiere verificar la factibilidad de solicitar un ajuste, que comprendan la gestión de este proceso en su integralidad |
| Mejoramiento del SIGCMA | Auditoria interna SIGCMA | 19/08/2020 | 0 | Se propone como acción de mejora establecer un mecanismo para que un gran número de las partes interesadas tanto internas como externas diligencien las encuestas de satisfacción y de percepción del servicio. |

Resultados de la Auditoría Externa realizada por el ICONTEC el 21 de septiembre de 2020

| PROCESO | AUDITORIA REALIZADA POR | FECHA D/M/A | NUMERO DE NO CONFORMIDADES | ANÁLISIS |
|------------------------|---------------------------|-------------|----------------------------|---|
| Planeación Estratégica | Auditoria Externa ICONTEC | 21/09/2020 | 0 | 1. Es importante Integrar los aspectos ambientales en el DOFA, articulando la planificación estratégica de la Seccional a lo definido en las normas certificadas. 2. Es necesario ajustar la definición de los riesgos y oportunidades acordes |



| | | | | |
|---------------------------------|---------------------------|------------|---|--|
| | | | | <p>al contexto y partes interesadas, alineadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos y razón de ser de la entidad.</p> <p>3. Sería oportuno mencionar las fechas de revisión y seguimiento de los documentos que comprenden el análisis de contexto y de las partes interesadas, así como la revisión de los riesgos.</p> <p>4. En la revisión por la dirección sería importante definir oportunidades a partir de los resultados obtenidas de las entradas de la misma, además de la mención que se da de las oportunidades identificadas desde los resultados de las auditorías internas y externas.</p> |
| Comunicación Institucional | Auditoria Externa ICONTEC | 21/09/2020 | 0 | Sería oportuno documentar de manera clara la interacción con las partes interesadas externas, desde la intervención administrativa, diferenciada de la ejecución de justicia en el escenario jurisdiccional. |
| Mejoramiento de Infraestructura | Auditoria Externa ICONTEC | 21/09/2020 | 0 | 6. Es conveniente registrar la conformidad de los servicios y bienes recibidos en cada despacho, en la ejecución de los mantenimientos, como |



| | | | | |
|----------------|---------------------------|------------|---|--|
| | | | | <p>soporte de satisfacción del servicio recibido.</p> <p>7. Sería oportuno registrar las fechas de solicitud de las necesidades de bienes y servicios, tal que se conserve la trazabilidad de las respuestas en los términos establecidos.</p> <p>8. Es apropiado planificar los mantenimientos preventivos con registros trazables de la actividad, además de la información documentada de los mantenimientos correctivos.</p> |
| Gestión Humana | Auditoria Externa ICONTEC | 21/09/2020 | 0 | <p>9. Sería oportuno en el manual de funciones, involucrar las responsabilidades que refieren a la toma de conciencia del cumplimiento del SGC bajo las normas certificables y guías técnicas, para asegurar el conocimiento colectivo de las virtudes e implicación de su ejecución.</p> <p>10. Es importante definir controles para la mitigación de los riesgos, acorde al alcance y las actividades desarrolladas por cada proceso en las seccionales.</p> |



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

Conforme con la información suministrada por los diferentes procesos durante el año 2020 se han calificado proveedores externos mediante la ficha técnica de evaluación y reevaluación de contratistas del Sistema SIGCMA, presentándose los siguientes aspectos relevantes:

-Proceso Administrativo sancionatorio, al contratista de luminarias y cielo falso de oficinas, cocinetas, baterías sanitarias y cuartos de aseo de los pisos 26 y 27 del Edificio José Félix de Restrepo, Palacio de Justicia de Medellín.

Las calificaciones entregadas por los supervisores de contratos y los conceptos emitidos por los supervisores responsables de la expedición de conceptos sobre los productos y servicios entregados fueron satisfactorios.



11. LA ADECUACION DE LOS RECURSOS

El siguiente presupuesto, muestra los valores asignados al Comité Nacional del SIGCMA, aunque como tal, no hay detalle de valores asignados al Comité Seccional de SIGCMA en Antioquia, pero igual nos servimos del presupuesto nacional en las siguientes actividades:

- De la preparación ofrecida en el 2020 para certificar 2 nuevos auditores en la norma NTC 6256:2018.
- Nos servimos del presupuesto asignado para la realización de las Auditorías Externas por parte del ICONTEC.
- De las capacitaciones y charlas que se ofrecen en las Reuniones del Comité Nacional SIGCMA.

| PILAR ESTRATÉGICO | PROYECTOS DE INVERSIÓN | 2020 |
|--------------------------|---|----------------------|
| CALIDAD DE LA JUSTICIA | Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la guía técnica de la Rama Judicial | 400.000.000 |
| | Sensibilizar y certificar auditores en el seguimiento de SIGCMA | 645.000.000 |
| | Realizar sensibilización de la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental | 300.000.000 |
| | Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma | 655.000.000 |
| | Implementar y obtener un Sistema de Información Integrado del SIGCMA en todas las dependencias de la organización | 200.000.000 |
| | TOTAL, INVERSIONES 2020 | 2.200.000.000 |

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico



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

| PROCESO | RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO | ACCIONES QUE SE EJECUTARON | SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ | ¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS? |
|----------------------------------|---|--|---|--------------------------------------|
| Gestión Humana | Inapropiada organización del Archivo Documental de Hojas de Vida de Empleados Judiciales Activos y Pasivos. | Se viene desarrollando una Acción de Gestión que permanece abierta, dado el volumen de información y lo dispendioso de la labor ceñidos a la ley general de Archivo. | Se identifican nuevas causas de riesgos. Deberá replantearse el plan de trabajo, partiendo de la experiencia adquirida en el año 2020 por ser una causa al incumplimiento de metas establecidas en el proceso de gestión humana | No |
| Transversal a todos los procesos | Interrupción o demora en el Servicio Público de Administrar Justicia | Implementación de herramientas tecnológicas propias de la entidad para el trabajo en casa | En este periodo no se modificará la matriz de riesgos de los procesos, se tendrá en cuenta para la nueva matriz de riesgos institucional de 5 x 5 próxima vigencia fiscal | Si |
| Transversal a todos los procesos | Impacto ambiental adverso | Compromiso de la alta dirección para la implementación, mantenimiento y | En este periodo no se modificará la matriz de riesgos de los procesos, se tendrá en cuenta | Si |



| 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? |
|---------|--|---------------------------------------|--|--------------------------------------|
| | | fortalecimiento del sistema ambiental | para la nueva matriz de riesgos institucional de 5 x 5 próxima vigencia fiscal | |

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

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

Las acciones si han sido eficaces para todos riesgos identificados en las distintas matrices de riesgos 3x3, no se ha materializado ningún riesgo, ya que los controles han sido pertinentes para tratar las causas.

Al revisar la gestión de riesgos de los diferentes procesos, se ha determinado que para la próxima vigencia fiscal atendiendo las recomendaciones de la Coordinación Nacional de Calidad a través de la mejora en la matriz de riesgos estandarizada que durante el 2020 ha estado en construcción, se deberán tener en cuenta las siguientes observaciones que pueden implicar cambios en el mapa de riesgos:

Gestión Humana: Como causa en el incumplimiento de metas, se evidencia la Inapropiada organización del Archivo Documental de Hojas de Vida de Empleados Judiciales Activos y Pasivos.

Transversal a todos los procesos: Interrupción o demora en el Servicio Público de Administrar Justicia y en materia ambiental Impacto ambiental adverso.



12.2. 10.2 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES CONFORME AL ACUERDO PSAA14-10160, NTC 6256:2018 Y GTC 286:2018(Especifique el desarrollo ambiental, buenas prácticas y estrategias ambientales por sede)

Se viene con el compromiso de una toma de conciencia generalizada entre todos los servidores Judiciales frente a la importancia de intervenir y aplicar las buenas y mejores prácticas en procura de conservar el medio ambiente para ello se distinguen en los puestos de trabajo los recipientes para separar elementos y procurar con el reciclaje de papel (utilización ambas caras) control agua potable en baños y zonas comunes, además de mantener apagados los suiches de energía cuando no se están utilizando así como los equipos y demás elementos que requieren este servicio. En baños y zonas comunes existen lámparas con sensores de movimiento, existen recipientes o contenedores para depositar baterías y elementos que pueden generar riesgos a la salud y al medio ambiente.

La Seccional Medellín, comprometida igualmente con las buenas prácticas ambientales y en pro de realizar acciones ecológicas que redunden en la conservación y mejoramiento del medio ambiente, participa en proyectos institucionales del Consejo Superior. Igualmente participa en otros proyectos ambientales, llamados como de iniciativa propia, los cuales se mencionan a continuación:

- Un documento aclarativo de lo que son los Planes de Movilidad Empresarial Sostenible y otro documento con evidencias de lo que se hizo en 2020 sobre este tema.
- Se tiene evidencia de dos documentos sobre la lista de asistencia a un Vivero Pedagógico Ambiental en el Parque Cerro El Volador.
- Se participó en la campaña de recolección y de las tapas plásticas recolectadas durante la campaña “Funicáncer - Una tapa por la vida”.
- Otra campaña realizada durante el 2020 es RECOPILA, que consiste en disponer recipientes en sitios claves para recoger las baterías que vamos a desechar. La idea es generar conciencia de la alta contaminación que genera una batería y traerlas desde la casa y desecharla en estos puntos. Este material es tratado como residuo tóxico y peligroso y por ende tiene una disposición final especial. Existe la evidencia del desecho de estas baterías.



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

Para efectos de atender la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, se incluyen las oportunidades de mejora que han sido plasmadas por la Autoevaluación de los procesos. Para ello cada líder de proceso por las situaciones de cambio de dinámica laboral por motivo cierre de sedes judiciales por pandemia, ha levantado acciones de gestión que han permitido la continuidad en la prestación del servicio.

| PROCESO | TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO) | | | TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO) | | | ANÁLISIS |
|------------|--|--------------|----------------------------|--|--------------|----------------------------|--|
| | No. ABIERTAS | No. CERRADAS | No. CERRADAS OPORTUNAMENTE | No. ABIERTAS | No. CERRADAS | No. CERRADAS OPORTUNAMENTE | |
| Misionales | 1 | 4 | 4 | | | | En el proceso de Mejoramiento de Infraestructura, se mejoró en la labor de diagnóstico del daño o deterioro de las Sedes Judiciales. Respecto al Proceso de Información Judicial se ha avanzado en adquirir el conocimiento para el manejo del procedimiento de desinfección de material bibliográfico dado que la Biblioteca es abierta, sin embargo la Biblioteca permanece cerrada a causa de la Pandemia |



Consejo Superior de la Judicatura
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

SIGCMA

| PROCESO | TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO) | | | TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO) | | | ANÁLISIS |
|---------------------|--|--------------|----------------------------|--|--------------|----------------------------|--|
| | No. ABIERTAS | No. CERRADAS | No. CERRADAS OPORTUNAMENTE | No. ABIERTAS | No. CERRADAS | No. CERRADAS OPORTUNAMENTE | |
| Apoyo | 1 | 6 | 6 | | | | En el proceso de Gestión Humana deberá replantearse el Plan de Trabajo relacionado con el archivo de Hojas de Vida, partiendo de la experiencia adquirida en el año 2020. En cuanto a la utilización de las nuevas tecnologías ya se han normalizado en gran parte con la implementación de la virtualidad |
| Evaluación y Mejora | 1 | 2 | 2 | | | | En la actualidad se percibe dificultad para el manejo y análisis de la medición de procesos. Con la utilización de las TICs se puede aumentar el diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios |
| Estratégicos | | 3 | 3 | | | | Se incluyeron los aspectos ambientales en la matriz DOFA y se ajustó la matriz de |



Consejo Superior de la Judicatura
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

SIGCMA

| PROCESO | TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO) | | | TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO) | | | ANÁLISIS |
|--------------|--|--------------|----------------------------|--|--------------|----------------------------|--|
| | No. ABIERTAS | No. CERRADAS | No. CERRADAS OPORTUNAMENTE | No. ABIERTAS | No. CERRADAS | No. CERRADAS OPORTUNAMENTE | |
| | | | | | | | riesgos con el nuevo formato |
| TOTAL | 3 | 15 | 15 | | | | Para la vigencia 2020 se trabajaron las 18 acciones de gestión de las cuales 15 fueron cerradas oportunamente, 3 continúan abiertas dentro de los plazos previstos, pues con motivo de la Pandemia nuestra Biblioteca permanece Cerrada, se evidencia falencias en el manejo de indicadores, y se replanteará el plan de acción para el Archivo de Hojas de Vida |



SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

14. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA:

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|--|--|---|
| Propender por la toma de conciencia de los servidores judiciales en cuanto a la importancia de que la Rama Judicial cuente con NTC 6256/18 como propia para la Justicia Colombiana y con el propósito de hacerla conocer a nivel internacional | Alta Dirección y Líder del proceso Mejoramiento del SIGCMA | Permanente |
| Cumplir con los cronogramas de las reuniones mensuales del SIGMA que se realizan los días miércoles antes de la sesión ordinaria del Consejo Seccional donde participan todos los líderes de los procesos que integran el mapa y registro actas | Alta Dirección y Líder del proceso Mejoramiento del SIGCMA | Cumplimiento cronograma seccional comité sigma |
| Asistencia de los servidores a las capacitaciones y reuniones de comités tanto del orden Nacional como seccional a fin de fortalecer la cultura y conocimiento frente a cada uno de los componentes del Sistema con el propósito de permanecer sensibilizados y se propenda entre ellos la socialización para el cumplimiento de los requisitos de las NTC en sus procesos | Alta Dirección y Líder del proceso Mejoramiento del SIGCMA | 04-02-21,17-02-21, 17-03-21, 22-04-21, 28-04-21, 12,13,26-05-21, 18,22,29-07-21, |
| Propender por el cumplimiento de los requisitos de la NTC 9001/ y 6256/18 en todos y cada uno de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del SIGCMA | Alta Dirección y Líder del proceso Mejoramiento del SIGCMA | Permanente |

15. 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?? | <ul style="list-style-type: none">Actualización en la incorporación de la Norma de Gestión Ambiental. |
| OTROS | Fortalecer el Talento Humano en las herramientas administrativas relacionadas con Riesgos e Indicadores |



16. CONCLUSIONES

| CONDICIÓN | PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA |
|---|---|
| a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO. | Es adecuado 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 | Es conveniente, pues 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 | Se encuentra alineado, con el Plan sectorial de desarrollo de la Rama Judicial y toda su planeación estratégica conforme a la plataforma estratégica institucional. |
| d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ | Si porque se ejecutan las actividades conforme a lo planeado en procura de alcanzar las metas establecidas según el Plan Sectorial de Desarrollo en concordancia con los requisitos de las NTC |

17. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implementado permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que organiza su trabajo con instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad de la toma de decisiones basada en datos reales, del mismo modo permite establecer barreras de control que minimizan los impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.• Se mantiene el liderazgo de la Alta Dirección lo cual permite cumplir con las actividades planeadas con oportunidad y en armonía con lo contemplado en el Plan Sectorial Desarrollo, la Política y objetivos de calidad como marco de referencia del direccionamiento estratégico de la Entidad y con el compromiso de todos los funcionarios y empleados quienes en su desarrollo participamos. |
|---|



- Si bien el año 2020 estuvo lleno de retos para todas las personas, se resalta el compromiso de los empleados de la Seccional para implementar nuevas formas de trabajo, las cuales aceleraron el cambio en la dinámica laboral de la Entidad, fortaleciendo la disponibilidad del servidor judicial para que el ciudadano pudiera acceder al servicio de Administración de Justicia sin dilaciones
- Con la implementación de las nuevas tecnologías, se pudo evidenciar la carencia de habilidades en su manejo, por ello la EJRLB incluyó en el Plan de Formación capacitaciones virtuales enfocadas a mejorar las competencias de los empleados y dar respuesta a las necesidades latentes de los usuarios y a los requisitos de la Norma
- El Sistema de Gestión de Calidad SIGCMA presentó madurez, la alta Dirección y la Líder del Proceso se encuentran comprometidos, desarrollan el sistema de manera eficiente, oportuno y eficaz.
- Se cumplieron los objetivos de calidad y los indicadores propuestos, incluso con la limitante de la pandemia ocasionada por el COVID 19.
- Las acciones de mejora propuestas reflejan la importancia del SIGCMA como herramienta gerencial para la toma de decisiones