



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA  
COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA  
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA  
2020

# Revisión por la Dirección





DEPENDENCIA:	Consejo Seccional de la Judicatura de Nariño - Dirección Seccional de Administración Judicial de Pasto	LIDER DEL SIGCMA	Magistrada Líder del SIGCMA Seccional
FECHA DE REALIZACIÓN:	Julio de 2021	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA	Julio de 2021
PILARES ESTRATÉGICOS	MACRO – PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
Modernización Tecnológica y Transformación Digital.	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	X
		Comunicación Institucional,	X
		Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes	
Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad.	MISIONALES	Modernización de la Gestión Judicial	
		Reordenamiento Judicial	
		Mejoramiento de la Infraestructura Física	X
Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento.	MISIONALES	Administración de la Carrera Judicial	X
		Gestión de la Formación Judicial	
		Gestión de la Información Judicial	
Transformación de la Arquitectura Organizacional.	APOYO	Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia	X
		Gestión Documental	X
		Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	X
Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.	APOYO	Gestión Tecnológica	X
		Administración de la Seguridad	
		Gestión Humana	X
Calidad de la Justicia	APOYO	Gestión Administrativa	X
		Gestión de Compra Pública (Adquisición de Bienes y Servicios)	X
Anticorrupción y Transparencia	APOYO	Gestión Financiera y Presupuestal	X
		Asistencia Legal	X



		Gestión de la Información Estadística	
	<b>EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	Auditoría Interna	
		Mejoramiento del SIGCMA	X

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

<b>COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2019) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)</b>	<b>ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)</b>
Revisión, actualización y ajuste del contexto organizacional	La organización actualizó y ajustó el contexto, documento que permite identificar las partes interesadas y las situaciones internas y externas que inciden positiva o negativamente en la capacidad de la organización para cumplir con los objetivos definidos o los resultados previstos. Para el efecto, se utilizó como herramienta la matriz del contexto de la organización Este documento fue una de las bases para la identificación de riesgos y construcción de conocimiento colectivo sobre el presente y futuro de la entidad y del sector. Se efectuó un análisis detallado de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que pueden afectar a la organización desde el direccionamiento estratégico
Lograr la recertificación del sistema en la Seccional	En la vigencia 2020 se realizó auditoría externa por parte del ICONTEC, para verificar el contenido de las norma ISO 9001:2015 Y NTC6256:2018, obteniendo resultados favorables.
Se debe realizar ajustes al proceso de calificación de servidores/as judiciales de tal manera que este culmine dentro del término reglamentario con la notificación del respectivo acto administrativo de consolidación de la calificación.	El proceso de administración de Carrera Judicial fue impactado por los efectos de la pandemia del Covid 19. Al respecto, fue necesario trabajar en la programación virtual de las visitas del factor organización del trabajo, parte fundamental de la calificación integral de servicios, con el fin de dar cumplimiento al acuerdo PCSJA20-11561 de 2020, que amplió el plazo para consolidar la calificación integral de servicios de los funcionarios y empleados de carrera de la Rama Judicial hasta el 28 de febrero del año en curso.
Efectuar un plan tendiente a depurar las hojas de vida de los servidores judiciales que reposan en la Corporación (Consejo Seccional de la Judicatura) y con ello adelantar la actualización y verificación del Registro en el Escalafón Seccional de la Carrera Judicial	Debido a la emergencia sanitaria desatada por el Covid 19 declarada por el gobierno nacional, el Consejo Superior de la Judicatura impartió directrices 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 con el fin de proteger la salud de los servidores judiciales y de los usuarios de la justicia para evitar el contagio del virus. Las instrucciones dadas fueron acatadas por esta seccional generando traumatismo en todas las actividades laborales de los servidores judiciales, incluyendo la actualización e inscripción en el escalafón, debido al difícil acceso



	<p>a los archivos y documentos requeridos para tal efecto.</p> <p>Durante el año 2020 se recibieron un total de 21 solicitudes de actualización de escalafón y 18 solicitud para inscripción.</p>
<p>Implementarse un medio de registro y control tanto físico como en base de datos para precisar la fecha de recepción de las solicitudes ante el Consejo, la fecha de envío a la URNA, respuesta del trámite por parte de la Unidad; remisión y recepción en el Consejo del documento que corresponda y entrega a la parte interesada.</p>	<p>Se implementó un libro de registro con la fecha de recepción y datos generales de la solicitud, así como del solicitante. Con ello se logró mantener control permanente del tiempo de envío a la Unidad del Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de Justicia, a partir del momento de recepción de los documentos, no obstante, la Unidad de Registro Nacional de Abogados del Consejo Superior de la Judicatura, mediante oficio de fecha 16 de abril informó que:</p> <p><i>“...los usuarios podrán allegar el Formulario Único de Múltiples Trámites, debidamente diligenciado, junto con los demás requisitos, a través del correo electrónico regnal@cendoj.ramajudicial.gov.co, en formato PDF, para lo cual, la Unidad de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia dará el trámite correspondiente, a la solicitud, siempre que la misma se ajuste a todos los requisitos legalmente establecidos...”</i></p> <p>Con esto se omite temporalmente la participación de esta Seccional en la recepción y posterior envío de documentación de los usuarios hacia la Unidad de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia.</p>
<p>Insistir a nivel central sobre la necesidad de contar dentro de la planta de personal de la Seccional con el perfil de un arquitecto o un ingeniero civil para optimizar la gestión, brindar mejores resultados y minimizar los riesgos.</p>	<p>Se han elevado requerimientos en este sentido a nivel central sin obtener resultados favorables. Para solventar en algo la situación, se ha contratado la interventoría para todos los contratos de obra desarrollados.</p>
<p>Vincular a la totalidad de los despachos judiciales a la Intranet de la Rama Judicial. Se debe gestionar la migración de 36 despachos promiscuos municipales que, si bien cuentan con una buena conexión a internet, será mejor cuando se logren agregar a la Intranet de la Rama Judicial.</p>	<p>Se logró durante la vigencia 2020 vincular el 100% de despachos judiciales de los dos distritos a cargo a la Intranet de la Rama Judicial.</p>
<p>Concretar el contrato de comodato de impresoras, lo que permitirá atender de manera importantes las necesidades de los despachos</p>	<p>El contrato de comodato de impresoras fue suscrito por la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, no obstante atendiendo la realidad causada por la emergencia sanitaria la necesidad de estos equipos se vió impactada siendo necesario modificar las condiciones inicialmente previstas.</p>



judiciales y administrativos.	
Divulgar los servicios de Audiencias virtuales, tanto para los despachos judiciales como para los usuarios del servicio de Administración de Justicia.	Se realizaron capacitaciones por parte del grupo de soporte tecnológico a todos los despachos judiciales lo cual resultó trascendental para atender las necesidades generadas por la emergencia sanitaria y el trabajo en casa.
Ampliar la base de datos de los correos institucionales y personales que permitan el flujo efectivo y seguro de la información. Lo anterior teniendo en cuenta que a pesar de los esfuerzos que se han realizado, para el cambio cultural en el manejo de la información digital y el proyecto "CERO PAPEL" aún persiste cierta renuencia cultural al uso del Correo Electrónico, por lo que se hace necesario continuar	La necesidad de uso del correo electrónico institucional se hizo más evidente durante el 2020, pues la situación sanitaria y el trabajo en casa obligó al uso de estas herramientas electrónicas, de manera que actualmente los servidores del Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional cuentan con correo electrónico y los están utilizando, siendo este el canal de comunicación más eficiente con los usuarios internos y externos. Lo antes expuesto ha impactado de manera directa el consumo de papel, el cual se ha reducido de manera considerable.
Priorizar las actividades del área de Almacén con el propósito de depurar los inventarios.	Para apoyar el proceso de depuración de inventarios la Dirección Seccional designó una persona en el Área de Almacén durante el segundo semestre de 2020, no obstante se trató de una medida temporal por lo que la necesidad no ha podido ser solventada de manera definitiva. Se mantiene plan de mejoramiento para la depuración de inventarios el cual no ha podido culminarse. Conforme las directrices del nivel central, está pendiente que se dispongan recursos para acceder a la oportunidad de incrementar la planta de personal.
Procurar mejorar las fallas del sistema Kactus que impiden una adecuada administración de la nómina de la entidad.	La Entidad ha iniciado el proceso de implementación del nuevo sistema de administración de la nómina EFINOMINA, que conforme lo informado por el Nivel Central, iniciará su funcionamiento en el mes de marzo de 2021. En este proceso se ha permitido la participación de las seccionales mediante la presentación de sugerencias que procuran un funcionamiento óptimo del mismo. A este sistema ya fue migrada toda la información que reposaba en KACTUS.
Realizar jornadas de descongestión con el personal asignado y procurar alianzas con otras instituciones como el SENA para atender el retraso generado en la gestión del archivo por falta de personal.	La Dirección Seccional determinó la designación de una persona que ha sido encargada de las funciones de archivo, procurando de esta manera descongestionar esta dependencia. No obstante dadas las limitaciones de ingreso a las instalaciones a causa de la pandemia sumado al hecho de que las personas encargadas del archivo presentan comorbilidades que impiden su ingreso y permanencia en las sedes judiciales no ha podido avanzarse de manera significativa en esta tarea. Igualmente las pasantías o convenios con entidades se encuentran suspendidos por efectos de la pandemia,



	impidiéndose el trabajo presencial.
Evitar la constitución de reservas presupuestales a la finalización del año fiscal 2020.	A pesar del trabajo coordinado de la Seccional, la asignación de recursos no ha sido oportuna por parte de la Dirección del Tesoro Nacional, debiéndose adaptar y ajustar los procesos de contratación a la disposición de los recursos. La Seccional continuará desarrollando las estrategias necesarias para lograr la óptima planeación y ejecución del presupuesto, especialmente dando pronto inicio a los procesos contractuales con recursos de inversión.

## 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.***



<b>PROCESO</b>	<b>CAMBIOS IDENTIFICADOS</b>	<b>FACTORES DE CAMBIO</b> (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	<b>ACCION A TOMAR</b> (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas y externas	La emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional a causa de la pandemia Covid 19, la priorización del trabajo en casa y del uso de herramientas virtuales.	<p>Elaboración de un plan de acción que permitió dar respuesta pronta a los diferentes requerimientos y necesidades de la Administración de Justicia de manera que superada la suspensión de términos judiciales pudo prestarse el servicio.</p> <p>Implementación de un plan tecnológico que dio respuesta pronta a la necesidad de la comunidad evidenciadas en mayor medida a raíz de la emergencia sanitaria. En la vigencia 2020 se inició el proceso de digitalización de expedientes judiciales en sus primeras fases, proceso orientado a la conformación expedientes electrónicos.</p> <p>Utilización de medios tecnológicos para comunicación institucional (Correos electrónicos, teams, sigobius)</p> <p>Implementación de un plan liderado por el grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo que permite dar cumplimiento a las directrices de autocuidado, uso de elementos de protección, ingresos a sedes y conocer la situación de salud de los trabajadores.</p>
Seguridad y Salud en el Trabajo	Cambios en las cuestiones internas y externas	Cambio – incremento del riesgo psicosocial, estructura emocional a causa de los efectos de la pandemia y la excesiva carga laboral	Se ajustaron las actividades del programa de Bienestar procurando dar respuesta a la necesidad de brindar apoyo a los servidores judiciales afectados.
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas y externas	Modificación del CPACA	Fue necesario adecuar la gestión de defensa judicial de la entidad a las nuevas disposiciones de manera que no se afecte la estrategia de defensa y se sigan obteniendo resultados favorables.
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas	Renuncia al cargo por el Director Seccional de Administración	La Alta Dirección presentó un cambio importante en sus miembros tras la renuncia del Director Seccional de Administración Judicial. No obstante se encargó de la Dirección a una persona que conoce la entidad por



		Judicial – Nombramiento de nueva Directora Seccional de Administración Judicial	haber laborado durante varios años en ella, lo que ha garantizado la continuidad en los procesos.
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas	Cambio de horario en la jornada laboral	Atendiendo la crisis generada por la Emergencia Sanitaria y la consecuente imposibilidad de acudir a los despachos judiciales de manera presencial, prevaleciendo el trabajo desde casa fue necesario establecer un horario que se acompasara a esa nueva realidad, sin traumatismos pues se difundió a través de diferentes canales la información de contacto de los usuarios con cada dependencia.
Transversal a todos los procesos	Requisitos legales	Nueva normatividad Resolución 2184 de 2019  Artículo 4. Adóptese en el territorio nacional, el código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente, así:  a) Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables. b) Color Blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón. c) Color negro para depositar los residuos no aprovechables.	De acuerdo con el nuevo código de colores definido por el gobierno nacional se deberá ajustar el Plan de Gestión Integral de Residuos. Divulgar y sensibilizar a los servidores judiciales frente al cambio del código de colores y ajustarse a los requisitos normativos. Adecuar los puntos ecológicos con los que se cuenta actualmente al nuevo código de colores establecido.
Procesos de apoyo	Cuestiones internas	Variación en la planta de personal de la Dirección Seccional de Administración Judicial por creación de cargos	Para efectos de determinar los procesos en los que participarían los trabajadores vinculados, se efectuó un análisis de las áreas con mayor carga laboral. Con el personal nuevo se realizaron procesos de capacitación e inducción.





		permanentes y transitorios	
Adquisición de bienes y servicios – Seguridad y salud en el trabajo	Cuestiones internas	Modificaciones en las apropiaciones iniciales con el fin de atender las necesidades de suministro de elementos de bioseguridad.	Se realizaron ajustes presupuestales de acuerdo a la apropiación de recursos para la vigencia 2020 y la necesidad de priorizar gastos para atender los efectos de la emergencia sanitaria a causa de la pandemia.
Proceso de gestión humana	Cuestiones internas	Diseño del nuevo software de administración de nómina cuya implementación iniciará en el 2021	Si bien se trata de un proceso liderado por la Dirección Ejecutiva Nacional, la Seccional ha brindado apoyo con el suministro de la información requerida para la estructuración y cargue de la información requerida en el nuevo sistema.  Para la vigencia 2021 este será un punto neurálgico que requerirá de procesos de capacitación y aprendizaje por el personal del Área de Talento Humano, así como el apoyo de la DEAJ.
Transversal a todos los procesos	Aspectos ambientales significativos	Medidas de contingencia por pandemia con la adquisición y consumo de elementos de protección personal, generación de residuos de EPP, envases de productos químicos.	Se destinaron recursos importantes para la adquisición de tapabocas desechables, caretas, guantes de latex y nitrilo para evitar el contagio, alcohol y antibacteriales cuyos desechos pueden generar mayores niveles de contaminación, los cuales han sido suministrados de manera racional.  Proceso de sensibilización a trabajadores para el consumo racional de estos elementos procurando menores cantidades de desechos.
Transversal a todos los procesos	Aspectos ambientales significativos	Disminución de impresiones y consecuentemente de consumo de papel, residuos peligrosos y del consumo energético.	Se revisa contrato de comodato de impresoras tras verificar cambio de las necesidades inicialmente previstas.  Envío de menor cantidad de papel a despachos judiciales y administrativos.  Debe realizarse una revisión de consumo de papelería y elementos de impresión para próximas adquisiciones.

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



PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
<b>Gestión Humana</b>	Satisfacción de actividades de bienestar	100%	100%	Si bien los resultados de las encuestas realizadas muestran la satisfacción de los usuarios por las actividades realizadas, lo cierto es que debe generarse alguna estrategia que permita mayor participación de los usuarios en la evaluación del servicio que reciben. Se precisa que en el segundo semestre de la vigencia 2020 dada la situación de emergencia sanitaria y el trabajo en casa, no se realizaron actividades de bienestar.
<b>Gestión tecnológica</b>	Satisfacción de servicios solicitados al Grupo de Sistemas	90.25%	80%	Las encuestas de satisfacción realizadas permitieron la calificación de los servicios (calidad del servicio y oportunidad) en un rango de 1 a 5. Es necesario precisar que en promedio las calificaciones fueron superiores a 4 lo que demuestra la satisfacción generalizada por parte de los usuarios, sin perjuicio de que deban mejorarse algunos aspectos puntuales para



				mejorar la calificación. De los cuatro ítems a calificar se obtuvieron en cantidad las siguientes respuestas: ítem 1 (calidad): 129 respuestas; ítem 2 (oportunidad) (129 respuestas), ítem 3 – Cumplimiento asistencia técnica: 115 respuestas; Oportunidad asistencia técnica: 117 respuestas.
--	--	--	--	--

**4. ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRs:**

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Comunicación institucional	1044	1044	0	De conformidad con la información suministrada por el proceso de comunicación institucional se recibieron un total de 1044 QRS de las cuales se recibieron 1027 por Sigobius, 11 por correo electrónico y 6 a través del link de QRSs. Todas las PQRs fueron contestadas en los términos legales establecidos para el efecto.
<b>TOTAL</b>	1044	1044	0	

**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 implementaron diferentes estrategias para que los usuarios tengan acceso al servicio a pesar de las dificultades generadas por la



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				Emergencia Sanitaria. El plan de contingencia desde el componente tecnológico fue apropiado y oportuno logrando canalizar y dar respuesta a los diferentes requerimientos. Se definieron y priorizaron las necesidades tecnológicas, y se brindaron capacitaciones para instruir a los usuarios internos y externos en las plataformas adecuadas para la prestación del servicio.
2		Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran.	100%	Se empezó la ejecución de obras como el reforzamiento estructural del Palacio de Justicia de Túquerres, procurando mejores condiciones de acceso a la administración de justicia. La ejecución de estas actividades depende de la apropiación suficiente de recursos por parte de Nivel Central.
3	Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad.	Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.	100%	Se ha procurado efectuar mantenimientos periódicos a la infraestructura propia priorizando las necesidades más apremiantes. Durante el año 2020 se destaca la contratación de la obra de reforzamiento estructural del Palacio de Justicia de Tuquerres, que procura brindar espacios de trabajo dignos y seguros para los servidores judiciales y usuarios de la administración
		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%	Las gestiones para lograr las metas de racionalización en consumos de servicios públicos y papelería se vió impactada por la implementación del uso de las tecnologías en la prestación del servicio.



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
5		Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.		La contaminación ambiental se ha visto positivamente impactada por la disminución en el consumo de elementos como papel y tornes para impresión gracias a la implementación de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio. Igualmente el trabajo en casa ha generado menores movilizaciones de los vehículos oficiales y de los vehículos de propiedad de los servidores judiciales hacia las sedes judiciales, reduciéndose de manera importante las emisiones atmosféricas. No obstante el uso de elementos como tapabocas, caretas y elementos de bioseguridad envasados han requerido de especial atención para evitar contaminaciones mayores.
6		Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.		Se ha incluido en los contratos que se celebra la Dirección Seccional cláusulas de obligaciones ambientales específicas que deben ser satisfechas por los proveedores según la naturaleza del contrato.
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.	100%
8	Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas		100%	Las encuestas realizadas demuestran una percepción generalizada de satisfacción de los usuarios y cumpliendo las diferentes metas establecidas dentro del proceso de carrera judicial.



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
		internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.		Por su parte, si bien se valoró de manera adecuada la satisfacción de los usuarios en torno a actividades de Talento Humano, lo cierto es que fueron mínimas las encuestas diligenciadas, máxime si se tiene en cuenta que por efectos de la Pandemia, en el segundo semestre de 2020 no se llevaron a cabo actividades de bienestar laboral.
9		Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	100%	Participación de la seccional en los Diplomados Programa de Formación Virtual de 136 Horas en la norma NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018 de la Rama Judicial, Diplomado Virtual de 136 Horas, para la formación auditores internos HSEQ y Formación Virtual de Auditores Internos en Sistema de Gestión Ambiental: Para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental basados en la Norma NTC ISO 14001:2015.
11		Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia.	100%	Se realizó un plan de contingencia por pandemia que incluyó la capacitación de servidores judiciales en el uso de las herramientas tecnológicas para afrontar la coyuntura.
12	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 residuos sólidos	100%	El uso de las herramientas tecnológicas y el trabajo en casa ha generado impactos positivos resultado de la disminución en los consumos de energía, agua, papel y toners de impresión
	Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.	Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que	100%	Las encuestas de satisfacción realizadas permiten evidenciar resultados satisfactorios.



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
		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.		Aunado a lo anterior, en las diferentes capacitaciones dadas para el uso de herramientas informáticas los usuarios manifestaban su satisfacción con el servicio lo cual en adelante debe ser mejor documentado. Es necesario difundir para todos los procesos las encuestas de satisfacción que permitan contar con una información más precisa y detallada de la satisfacción del usuario.
		Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA).	100%	Los resultados de las auditorías realizadas muestran el resultados de la implementación del Sistema de Control de la Calidad y Medio Ambiente de la Seccional, mismo que debió emprender importantes retos a causa de la coyuntura generada por el COVID 19 pero con resultados favorables que impactaron de manera directa la gestión. Se resalta la capacitación del personal de la Seccional en temas de calidad y las reuniones con la Alta Dirección.
18	Calidad de la Justicia	Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización	100%	Participación de empleados de la Seccional en los Diplomados Programa de Formación Virtual de 136 Horas en la norma NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018 de la Rama Judicial, Diplomado Virtual de 136 Horas, para la formación auditores internos HSEQ y Formación Virtual de Auditores Internos en Sistema de Gestión Ambiental: Para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental basados en la Norma NTC ISO 14001:2015.



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
20	Anticorrupción y Transparencia	Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley.	100%	Se elaboraron las matrices de riesgo por corrupción implementando controles que garantices que la gestión no se vea entorpecida por intereses particulares o diferentes a los propios de la administración de justicia.
21		Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, Rendición de cuentas y participación ciudadana.	100%	Durante el 2020 se implementó el modelo de rendición de cuentas del Consejo Superior de la Judicatura, con la expedición del Acuerdo PCSJA20-1147834 de enero de 2020. Para efectos de la socialización se contó con la participación de diferentes actores ciudadanía y servidores judiciales)

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

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Administración de la carrera judicial	Número de cargos vacantes de empleados de carrera reportados Convocatoria 3	950	100%	Una vez evaluado el comportamiento de este indicador para el año 2020, pese a la situación de emergencia presentada a raíz de la pandemia ocasionada por el virus covid 19, esta actividad del proceso de administración de la carrera judicial continuó realizándose con normalidad. cabe mencionar que esta seccional, efectuó un plan de contingencia que permitió readecuar la forma en que se continuó atendiendo éste y todos los procesos que le corresponden, a fin de dar respuesta a las necesidades y requerimientos de los usuarios internos y externos y el





				cumplimiento en la prestación del servicio y productos
	Número de cargos con opción de sede. Convocatoria 3	<b>62</b>	<b>100%</b>	De las listas conformadas durante este año se enviaron el 100% a las respectivas autoridades nominadoras para efectos de proveer las vacantes existentes en sus despachos. se enviaron las listas de conformidad con la voluntad manifestada por los integrantes de los registros de elegibles. como en anteriores años las vacantes existentes se mantienen casi como una constante, y ello obedece a razones de orden político, económico y geográfico pese a la situación de emergencia presentada a raíz de la pandemia ocasionada por el virus covid 19, esta actividad del proceso de administración de la carrera judicial continuó realizándose con normalidad.
	Número de recursos presentados contra la resolución que publicó el resultado de las pruebas de conocimientos. Convocatoria 4	<b>54</b>	<b>100%</b>	Mediante acuerdo número csjnaa17-453, esta corporación, convocó a concurso de méritos para la conformación de los registros seccionales de elegibles para los cargos de empleados de carrera de tribunales, juzgados y centros de servicios de los distritos judiciales de Pasto y Mocoa. Siguiendo las diferentes etapas del proceso, se resolvió sobre la admisión de los aspirantes al concurso, se convocó a la presentación de la prueba escrita, se publicó el resultado de la misma y contra ella se formularon un total de 54 recursos.
	Número de solicitudes de traslado presentadas.	<b>82</b>	<b>100%</b>	Una vez evaluado el comportamiento de este indicador para el año 2020, pese a la situación de emergencia presentada a raíz de la



				<p>pandemia ocasionada por el virus covid 19, esta actividad del proceso de administración de la carrera judicial continuó realizándose con normalidad. cabe mencionar que esta seccional, efectuó un plan de contingencia que permitió readecuar la forma en que se continuó atendiendo éste y todos los procesos que le corresponden, a fin de dar respuesta a las necesidades y requerimientos de los usuarios internos y externos y el cumplimiento en la prestación del servicio y productos</p>
	Número de cargos con opción de sede remitidas por la Unidad de Administración de la Carrera Judicial	<b>2</b>	<b>100%</b>	<p>Durante el año 2020 se formularon listas de candidatos para nominación en cargos de jueces y juezas vacantes. los despachos vacantes se mantienen casi como una constante, y ello obedece a razones geopolíticas que inciden en el porcentaje de vinculación en carrera judicial</p>
	Número de solicitudes de actualización en la inscripción en el escalafón seccional de la carrera judicial/Número de resoluciones mediante los cuales se actualiza la inscripción en el escalafón seccional de la carrera judicial	<b>36</b>	<b>100%</b>	<p>Debido a la pandemia desatada por el virus covid 19, durante el año 2020, el consejo seccional de la judicatura a través de medios de comunicación electrónicos, recepción 36 solicitudes para actualización de escalafón, los servidores judiciales remitieron junto a su solicitud los actos administrativos de nombramiento y posesión, de los cuales se dio tramite al 100% de las solicitudes.</p>
	Número de solicitudes de inscripción en el escalafón seccional de la carrera	<b>29</b>	<b>100%</b>	<p>Debido a la pandemia desatada por el virus covid 19, durante el año 2020, el consejo seccional de la judicatura a través de medios de comunicación electrónicos, recibieron 29</p>



	judicial/Número de resoluciones mediante los cuales se inscribe en el escalafón seccional de la carrera judicial			solicitudes para inscripción de escalafón, los servidores judiciales remitieron junto a su solicitud los actos administrativos de nombramiento y posesión, de los cuales se dio trámite al 100% de las solicitudes.
	Número de jueces/zas en carrera judicial / Número de Jueces/zas con asignación del puntaje por el Factor Calidad para el período 2019	<b>131</b>	<b>100%</b>	ante la situación de salud pública presentada a inicios del año 2020, la cual entorpeció el cumplimiento de este proceso, el consejo seccional de la judicatura de Nariño adoptó como medida de contingencia la recepción de los formularios de calificación del factor calidad a través del correo electrónico institucional, alcanzando así asignar el puntaje de este factor al 100% de los jueces/zas pertenecientes a los distritos judiciales de Pasto y Mocoa.
	Número de jueces/zas en carrera judicial / Número de Jueces/zas con asignación de puntaje en el Factor Organización de Trabajo para el período 2019	<b>131</b>	<b>100%</b>	ante la situación de salud pública presentada a inicios del año 2020, la cual entorpeció el cumplimiento de este proceso, el consejo seccional de la judicatura de Nariño adoptó como medida de contingencia la realización de las visitas a los despachos judiciales de manera virtual, logrando calificar el factor organización del trabajo en el 100% de los jueces y juezas pertenecientes a los distritos judiciales de Pasto y Mocoa.
	Número de jueces/zas en carrera judicial /Número de Jueces/zas con asignación de puntaje en el Factor Eficiencia y Rendimiento para el período 2019	<b>131</b>	<b>100%</b>	tras la recepción y análisis de la base de datos remitida por la unidad de desarrollo y análisis estadístico, con la información estadística reportada por los despachos judiciales con respecto del año 2019 en SIERJU, se realizó el cálculo del factor eficiencia o rendimiento, según lo estipulado en el acuerdo 10618 de 2016, logrando así, consolidar la



				calificación de este factor, para el 100% de los jueces y juezas vinculad@s en carrera para este periodo.
	Número de jueces/zas en carrera judicial / Número de Jueces/zas con Calificación Integral de Servicios para el periodo 2019	<b>131</b>	<b>100%</b>	gracias a las medidas de contingencia adoptadas por esta seccional para el cumplimiento de la calificación de los diferentes factores que comprenden la calificación integral de servicios, se logró calificar al 100% de los jueces y juezas vinculad@s en carrera para este periodo.
	Numero de calificaciones reportadas por los nominadores / Número de <b>empleados</b> con calificación de servicios 2019 ingresados a la base de datos	<b>850</b>	<b>100%</b>	Durante el año 2020 se ingresaron a la base de datos el 100% de formatos de calificación de servicios de empleados correspondientes al año 2019. De conformidad con lo dispuesto en el acuerdo psaa16-10618 donde se reglamenta el sistema de evaluación de servicios de empleados inscritos en carrera.
Gestión de la información estadística	Seguimiento al reporte oportuno de los formularios de estadísticas SIERJU	<b>231</b>	<b>100%</b>	Tras el seguimiento realizado a los Despachos Judiciales se logró alcanzar el 100% del cumplimiento de este indicador.
Reordenamiento judicial	Seguimiento a medidas de descongestión	<b>100%</b>	<b>100%</b>	En el año 2020 se presentaron los siguientes proyectos, propuestas y/o solicitudes que a la fecha no han sido atendidas de manera favorable: Proyecto de creación de tres Juzgados de Pequeñas causas y competencia Múltiple de Pasto Proyecto de transformación de Juzgado Segundo Promiscuo de Villa garzón (Oficio reiteración solicitud) Solicitud traslado definitivo de escribientes de los Juzgados Penales Municipales con función de conocimiento de Pasto Centro de Servicios Judiciales de Pasto Solicitud creación cargo oficial



				mayor Juzgado Promiscuo Municipal de Chachagui Solicitud creación de cargo en el Juzgado Promiscuo Municipal de Nariño Solicitud creación cargo en el Centro de Servicios Judiciales de Tuquerres Solicitud creación de cargo en el Juzgado Segundo Civil Municipal de Ipiales Solicitud creación de cargo en el Juzgado Primero y Segundo Promiscuo Municipal de La Union.
	Atención de propuestas de reordenamiento	100%	100%	Con Acuerdo PCSAJ20-11578 del 24 de junio de 2020 se prorrogó la medida de descongestión consistente en la creación de un Juzgado Penal Especializado en el Circuito de Tumaco y se creó el cargo de Asistente Administrativo Grado 6 para el Centro de Servicios Administrativos de los Juzgados de Ejecución de Penas de Pasto, medida que fue adoptada con el objeto de atender las solicitudes que se llegaran a formular con ocasión de la expedición del Decreto de excepción número 546 de 2020 el cual busca preservar la vida de la población de alta vulnerabilidad frente al virus del Covid 19 en los centros carcelarios del País. Como se puede observar la organización ha adoptado medidas con el fin de minimizar los riesgos en la prestación del servicio público de Administración de Justicia causados por la pandemia del virus Covid 19, ya que con la normatividad expedida se prevé la formulación de un número considerable de solicitudes que podría ocasionar congestión y atraso en la prestación del servicio. Con Acuerdo



				<p>PCSJA20-11589 se atendió la necesidad existente en los Juzgados Penales Municipales de Conocimiento de Pasto, expuesta al entonces Presidente del Consejo Superior de la Judicatura, Dr. MAX ALEJANDRO FLOREZ RODRIGUEZ, con ocasión del traslado de los escribientes de estos Despachos Judiciales al Centro de Servicios. Así mismo, con este acuerdo se creó el cargo de Técnico en sistemas Grado 11 en los Centros de Servicios Judiciales de Ipiales, Tumaco y Mocoa, con el fin de que realicen apoyo especializado requerido en atención a la virtualidad en el trabajo que las actuales condiciones ocasionadas por el Covid 19 y el consecuente aislamiento preventivo obligatorio ordenado por el Ejecutivo Nacional y la Presidencia del Consejo Superior de la Judicatura.</p>
Registro y control de abogados y auxiliares de justicia	Oportunidad de respuesta a las solicitudes.	350	100%	<p>Una vez evaluado el comportamiento de este indicador para el año 2020. se encontró que a partir del 25 de marzo, esta actividad se vio suspendida a causa de la emergencia de salud pública y el aislamiento social preventivo obligatorio, decretados en todo el país, ante lo cual el Consejo Superior de la Judicatura, la unidad de registro nacional de abogados, habilitó su correo electrónico para recibir directamente las solicitudes de los usuarios con sus respectivos soportes, no obstante en esta seccional se dio continuidad, mediante plan de mejoramiento a la asesoría virtual frente al trámite a realizar por parte de los usuarios de urna, dando</p>



				<p>información continua a quien la solicitara. de igual manera habilito canales electrónicos para facilitar la entrega de los productos (tarjetas profesionales, licencias temporales y resoluciones de judicatura) que reposan en esta seccional, y en lo que respecta a los documentos físicos que hasta esa fecha reposaban en la seccional, en cumplimiento al plan de contingencia elaborado para afrontar la crisis ocasionada por el covid 19 se dio cumplimiento al plan de acciones preventivas, el cual forma parte del presente plan operativo</p>
	Satisfacción de usuarios que requieren servicios de URNA.	<b>25</b>	<b>100%</b>	<p>Debido a la emergencia de salud pública y el aislamiento social preventivo obligatorio, decretados en todo el país, se brindó atención presencial y recepción de documentos, únicamente en el primer trimestre, por lo tanto se realizó el análisis y medición de dicho periodo, tras la aplicación de 25 encuestas a 25 usuarios de urna en esta seccional, se determinó que la percepción del 100% nuestros usuarios frente a la atención recibida, en un rango de buena, regular y mala, es buena.</p>
Comunicación institucional	Avance de las actividades de la Matriz de Comunicaciones		93%	<p>Se ha cumplido un gran porcentaje en lo definido en la matriz de comunicaciones. La única tarea que no se pudo llevar a cabo la reunión principal para divulgar el estado de avance en el SIGCMA, esto debido a las condiciones especiales debidas a la pandemia COVID-19.</p> <p>Las actividades reprogramadas a partir de la reunión del mes de abril (donde se reprogramaron</p>



				<p>las actividades de la matriz de comunicaciones) se pudieron cumplir, lo mismo que la reunión para el reporte de avances en del SIGCMA, TODO de manera virtual.</p> <p>Se ha encontrado un soporte importante en las TICs (correo electrónico institucional, TEAMS) para la labor de divulgación de la información con las partes interesadas internas y externas</p>
	Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidos oportunamente	100%	100%	Se recibieron un total de 1044 PQRS a través de Sigobius, Correo electrónico y el link dispuesto para el efecto, precisando que las mismas fueron resueltas oportunamente cumpliendo con los términos legales para el efecto.
Adquisición de bienes y servicios	Ejecución plan de adquisiciones	N.A **	92%	En el año 2020 el PAA ejecutado frente al estimado, representa un 92% de ejecución. La Diferencia se deben a que proyectos inicialmente proyectados se desfinanciaron dado el traslado de recursos para atender la pandemia de Covid19.
	Procesos de contratación adjudicados	N.A.**	91	Si se observa los datos nominales del año 2020 frente a la línea de base del año 2,019, se tiene que en el año 2020 se realizaron menos procesos pasando de 129 a 91 proceso adjudicados (26% menos) y de 131 a 97 (29% menos) de procesos realizados. Esta disminución se puede justificar desde varios puntos vista a saber: a) La tardanza con que se colocaron la mayor parte los recursos de funcionamiento, que no permitió por cuestión de tiempo realizar todos los procesos requeridos. b) El efecto de la pandemia que inicialmente para financiar los proyectos de su contención, requirió de trámites administrativos no





				previstos que generaron cambios en los procesos planeados. c) Procesos que no se adelantaron en el 2020, por cuanto venían financiados en el 2,019 con vigencias futuras 2020, 2021 y 2022; como es el caso de 51 contratos de arrendamientos, que hacen la diferencia los dos años analizados. Sin considerar los contratos de arrendamiento, se tiene que en el año 2020 se realizaron 14 contratos más frente a la línea de base. d) Una contratación con procesos de mayores cuantías; como se observa en el segundo indicador frente el año 2019 en el 2020 se contrataron cerca de 3.500 millones más, en adquisiciones de bienes y servicios que anteriormente no se habían realizado como: computadores, escáner, elementos de protección social, digitalización de expedientes, entre los principales.
Asistencia Legal	Porcentaje de demandas atendidas oportunamente		100%	El número de demandas contestadas en durante el año 2020 corresponde a igual número de admisiones de demandas notificadas y cuyo vencimiento se registro en lo corrido del año 2020, por lo que el cumplimiento es del 100%
	Fallos favorables a la Nación – Rama Judicial		75,30%	Se observa cumplimiento sobre la meta dispuesta. El porcentaje de favorabilidad para el año 2020 fue de 75,3%, esto es 5,3% por encima de la meta fijada para este indicador.
	Porcentaje de tutelas atendidas oportunamente		100%	Se observa un cumplimiento acorde a la meta impuesta.
	Porcentaje de estudios de viabilidad de conciliación		100%	Se observa un cumplimiento acorde a la meta impuesta.



	prejudicial y judicial atendidas oportunamente			
	Porcentaje de demandas de repetición presentadas oportunamente		100%	Se observa un cumplimiento acorde a la meta impuesta.
Gestión Humana	Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a las actividades de gestión humana	100%	100%	
	Reclamos justificados para el cliente interno para el pago de nómina y prestaciones sociales	0,5 MINIMO EL 0,2	0,25	A la fecha existe un número bajo de reclamos justificados en el pago de nómina y prestaciones, a las que se les da pronta solución. De las peticiones que se recibieron solo 3 fueron reclamos justificados por pago de nómina y los 3 obedecieron a errores cometidos en la migración de la información del sistema de kactus a Efinomina que ya fueron corregidos con la nómina de abril en las tres situaciones. De estos errores ya tiene conocimiento el nivel central pues se han remitido múltiples oficios informando las fallas que presenta el nuevo sistema.
	Eficacia en la proyección de recursos para el pago de cesantías	95%, MINIMO EL 85%	100	Se cumplió con el valor pagado sobre el proyectado ya que este corresponde a valor de cesantías del año 2020 pagado en el 2021. La proyección fue muy precisa con referencia a lo que se pagó por este concepto existiendo una mínima diferencia en el cálculo.
	Eficacia en la proyección de recursos para el pago de nomina	90 % MINIMO EL 85 %	104%	Hasta la fecha se ha cumplido con un alto porcentaje del valor pagado sobre el proyectado; existe variación que puede obedecer a varios criterios entre los que se encuentran vacaciones, liquidaciones



				definitivas y la creación de nuevos cargos. En la presente vigencia existen 11 cargos en descongestión creados mediante acuerdo 11767 y 11766, lo cual incrementa el valor de las nóminas mensuales. Además se debe tener en cuenta que de forma mensual se solicita el PAC que también es una proyección que se efectúa.
	Participación en los programas de bienestar y desarrollo de competencias	70% MINIMO EL 60%	77,14	La medición se esta realizando sobre la capacitación brindada con el apoyo de COLPENSIONES y las que las profesionales de ARL han brindado a los servidores judiciales. Se aclara que todas se han llevado a cabo de forma virtual
Mejoramiento de la infraestructura propia	Cumplimiento mejoramiento y mantenimiento de Infraestructura Física.* (Anual)	N.A.**	100%	En la vigencia 2020 se logró ejecutar la totalidad de los recursos asignados, toda vez que se ajustó la apropiación inicial a la ejecución que realizaría la seccional; destacando que los recursos se asignaron con en el segundo trimestre del año, permitiendo gestionar en mejor forma los procesos contractuales asignados al correspondiente rubro presupuestal. En ese orden de ideas se logró ejecutar los proyectos de la anualidad. Se reconoce el acierto de la Dirección Ejecutiva de mejorar la disponibilidad de recursos, ante el requerimiento que realizaron las seccionales en los comités de planeación de recursos de infraestructura.
	Número de Juzgados adecuados con los recursos a nivel Seccional* (Anual)	N.A.**	134	El incremento de juzgados beneficiados frente al año anterior, obedece a la mayor cantidad de recursos ejecutados y de forma preponderante a que la intervención se realizó sobre edificaciones que albergan una



				gran cantidad de despachos, como es el caso de Pasto, Ipiales, Tumaco, La Unión, Tuquerres, Barbacoas, Mocoa, Puerto Asís, Sibundoy (cabeceras de circuito), al ser sujetos de proyectos que incluyeron dotación de elementos para contención del Covid19, a excepción de Pasto y Túquerres que tuvieron intervenciones adicionales en adecuación de infraestructura.
Gestión tecnológica	Nivel de Cobertura de los Sistemas Telemáticos.	70,0%	100,0%	<p>Se ha logrado el 100% de conectividad en las sedes municipales de la Seccional Pasto. Las dos sedes faltantes (Arboleda y La Hormiga) se incluyeron como parte de la red Intranet de la Rama Judicial (con Century Link como proveedor), con lo que se logra el 100% de cobertura.</p> <p>El indicador de cobertura no es una medida sobre la calidad del servicio de conectividad ofrecido, pues si bien es cierto se trata de un gran avance, al tener todas las sedes conectadas a la Intranet de la Rama Judicial, en algunas zonas (Costa Pacífica Nariñense y Bajo Putumayo) se reportan intermitencias del servicio y tiempos de atención a fallas demasiados extendidos. Esto indica la necesidad de incluir, para la próxima vigencia un indicador sobre la calidad del servicio recibido de los Servicios Telemáticos.</p>
	Nivel de atención de requerimientos de soportes tecnológicos solicitados por los usuarios.	90,0%	95,0%	El 5% de casos no se han resuelto por que se trata de eventos en los que se requieren repuestos, que tienen un costo mayor que el 30% del valor del equipo nuevo.



				<p>Igual se requiere incrementar la cobertura de la mesa de ayuda, pues en el momento hay servicio en 22 sedes, que corresponde al 27,3% de alcance. Igual, si el % de atención de los requerimientos es alto (95%), hay una gran cantidad de despachos que no tienen acceso a la posibilidad de atención por parte de la mesa de servicios. De manera complementaria, es bueno indicar que la medida refleja la atención recibida de la mesa donde hay ingenieros en sitio (OnSite), pero en la sedes judiciales que sí están dentro del alcance de la mesa de ayuda, pero NO cuentan con ingeniero en Sitio, sino un técnico contratado por servicio (CAS), la percepción del servicio es muy distinta (y es muy inferior), aunque el promedio de la seccional sea alto}. Se sugiere diferenciar el servicio técnico recibido de la mesa, para sedes que cuenten con Ingeniero en Sitio y las que no.</p>
	Cobertura implementación Salas de Audiencias para oralidades.	70,0%	93,9%	<p>Si bien es cierto que están instaladas 169 salas de audiencias en la Seccional, es importante hacer énfasis en la poca funcionalidad de las salas de audiencias NEC (que han presentado problemas por bloqueos frecuentes), así, aunque el indicador de cobertura en salas de audiencias es alto, en la realidad la funcionalidad de las mismas no lo es. En marcha el proyecto de repotenciación de salas de audiencias que permitirá la mejoría en 93 salas, que será una importante ayuda para la funcionalidad de las salas</p>
	Nivel de implementación del nuevo	70,0%	50,0%	<p>Si bien la meta para el indicador nacional está establecida en el 70%, se debe aclarar que no hay</p>



	Sistema de Información Procesal Judicial			<p>claridad meridiana sobre el significado de un despacho Sistematizado.</p> <p>Pues es cierto que están disponibles algunas plataformas (Estados electrónicos, firma electrónica, emplazados, Pago de títulos), no se podría afirmar que los despachos estén sistematizados, en su lugar se debería afirmar que un porcentaje del trabajo del despacho se realiza con uso de herramientas TICs.</p> <p>Las medidas adoptadas desde el Consejo Superior de la Judicatura y desplegadas en las Seccionales, tendiente a la preservación de la salud y la vida de los servidores judiciales (relacionadas con las restricciones de acceso a las sedes judiciales y la adopción de medidas para prestar los servicios de manera remota), permitieron un avance significativo en el uso de herramientas TIC y de la virtualidad, de manera que los despachos judiciales pudieron continuar desarrollando su función misional de la Administración de Justicia. Los proyectos que comenzaron en la segunda mitad del año 2020, como la digitalización de expedientes y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, están encaminados hacia la consecución del Sistema Integrado de Justicia.</p>
	Nivel de satisfacción de los usuarios informáticos.	95,0%	95,0%	<p>Este indicador refleja el grado de satisfacción de los usuarios informáticos que reciben servicios desde la mesa de ayuda, sin embargo y en consideración de que los servicios ofrecidos por el área de Gestión Tecnológica incluye otros aspectos</p>



				<p>(acompañamiento en el uso de las plataformas tecnológicas, capacitación, soporte en línea, desarrollo de proyectos tecnológicos), el área de Soporte y Mantenimiento Tecnológico de la Seccional de Pasto desarrolló y puso a consideración su propio sistema de encuestas para valorar, de fuente directa (servidores judiciales) el nivel de satisfacción con el servicio recibido.</p> <p>El instrumento de valoración del nivel de satisfacción en la prestación del servicio se incluirá en todas las respuestas ofrecidas por el área y en diferentes canales (correo institucional, llamada telefónica, WApp)</p>
	Nivel de Ejecución del Presupuesto de Inversión Asignado.	95,0%	100,0%	<p>Se ha logrado ejecutar la totalidad del presupuesto asignado para la adquisición de herramientas tecnológicas. Vale aclarar que el presupuesto para la infraestructura tecnológica se define y administra a nivel central. La misión del área de Soporte y Mantenimiento Tecnológico es la de supervisar el desarrollo tecnológico de los proyectos definidos en la región.</p>
Gestión financiera y presupuestal	Nivel de Ejecución del Presupuesto de Inversión Asignado.		100%	<p>Los porcentajes de ejecución corresponden a las ordenes de pago generadas y pagadas de acuerdo al flujo de información reportada para cada trimestre por parte de los proveedores internos y externos y conforme a la gestión adelantada por las áreas de la seccional inherentes a los rubros presupuestales correspondientes, gastos de personal, gastos generales, inversión, entre otros.</p> <p>Se observa que la Seccional Pasto ejecutó los recursos asignados desde el nivel central</p>



				con base en las necesidades inicialmente presentadas para la vigencia 2020, mismas que sufrieron cambios representativos con ocasión de la Pandemia del Covid 19
Gestión de seguridad y salud en el trabajo	Ejecución de recursos financieros	100%	100%	Se ejecutó la totalidad de los recursos asignados. Se alcanzó la meta propuesta
	Ejecución del Plan de Trabajo	100%	100%	Se logró ejecutar la totalidad de las actividades propuestas. Se alcanzó la meta propuesta
	Frecuencia de accidentalidad laboral	2,62%	0,97%	Por cada 100 trabajadores que laboraron en el año se presentaron 11 accidentes de trabajo. Por debajo de la meta, lo cual resulta positivo ya que se debe tender a cero
	Severidad de accidentalidad laboral	21,44%	20,22%	Por cada 100 trabajadores que laboraron en el año se perdieron 230 días por accidentes de trabajo. Por debajo de la meta, lo cual resulta positivo ya que se debe tender a cero
	Proporción de accidentes de trabajo mortales	0	0%	Durante el periodo no se presentaron accidentes de trabajo mortales. Se cumple la meta propuesta
	Incidencia de enfermedad laboral	112,47%	87,89%	Por cada 100,000 trabajadores existe 1 nuevo caso de enfermedad laboral durante el periodo. Por debajo de la meta, lo cual resulta positivo ya que se debe tender a cero
	Prevalencia de enfermedad laboral	2482,82%	263,68%	Por cada 100,000 trabajadores existen 3 casos de enfermedad laboral durante el periodo. Por debajo de la meta, lo cual resulta positivo ya que se debe tender a cero
	Ausentismo por incapacidades médicas	1,31%	1,50%	Se ejecutó la totalidad de los recursos asignados. Se alcanzó la meta propuesta

\* La caracterización del proceso no refiere la forma de construir el indicador.

\*\* La caracterización del proceso no contempla meta.

Nota. Incluir el número de indicadores por proceso:





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

NUMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME				
Proceso	Numero de la Salida No Conforme	Análisis	Corrección	Acción Correctiva

En la consolidación del listado maestro no se identificaron no conformidades.

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

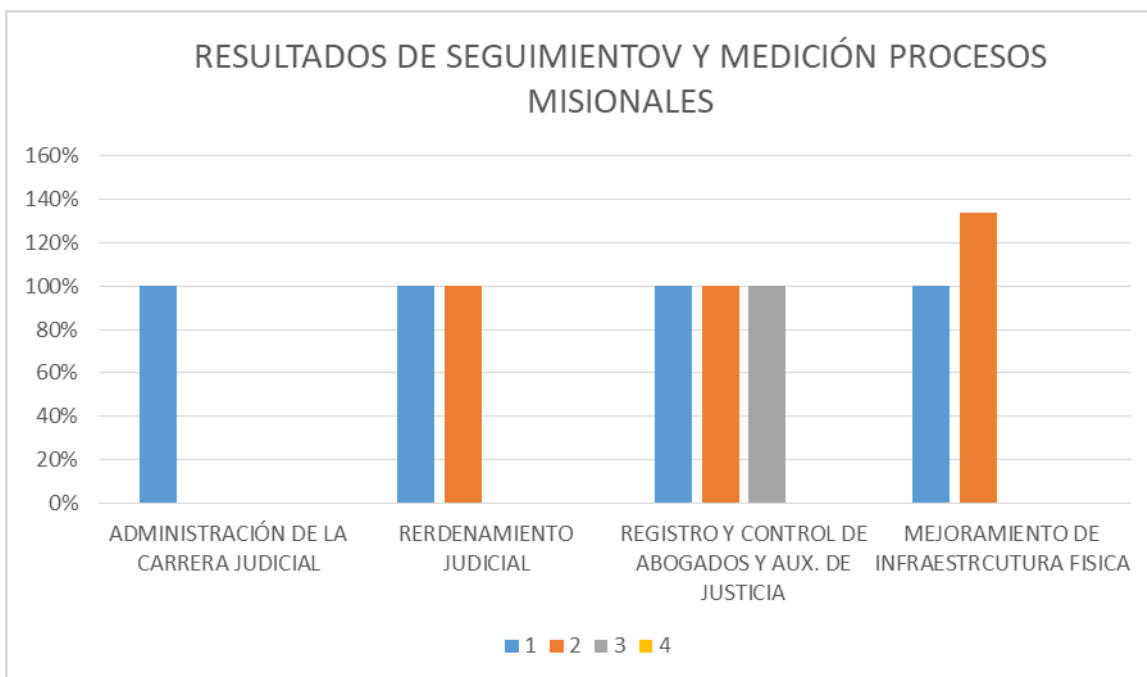
Los resultados del seguimiento y medición pueden observarse en los indicadores formulados para cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad e informes de seguimiento por procesos, y que han sido presentados en los numerales anteriores, con resultados generalmente satisfactorios.

A continuación se presenta la explicación gráfica de los resultados de seguimiento y medición efectuados, discriminando el tipo de proceso (estratégicos, misionales, de apoyo):

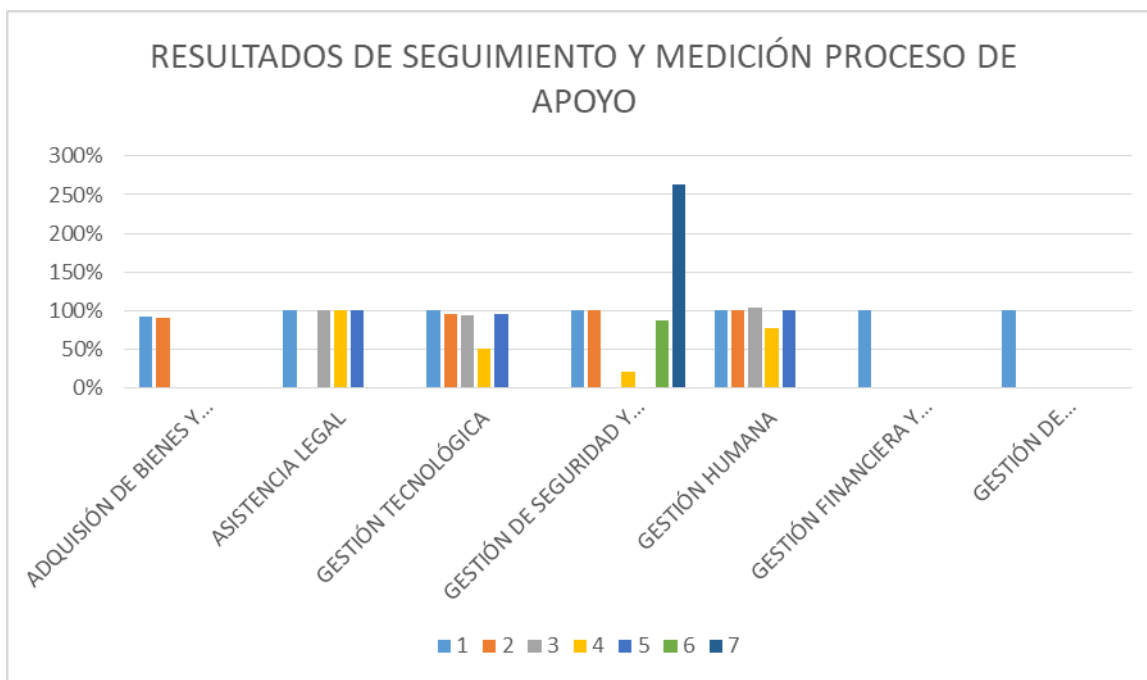
**PROCESOS ESTRATEGICOS**



**PROCESOS MISIONALES**



### PROCESOS DE APOYO





Como puede apreciarse los resultados de los parámetros de medición muestran un cumplimiento generalizado de las metas propuestas, sin embargo deben hacerse las siguientes precisiones:

- a. En el proceso de gestión tecnológica el indicador de Nivel de implementación del nuevo sistema de información procesal judicial no se cumple la meta prevista que era del 70% cumpliéndose solo en un 50%. Sin embargo, conforme la información suministrada por el líder del proceso, a nivel nacional no existe claridad sobre que significa contar con un despacho sistematizado, pues es cierto que están disponibles algunas plataformas (Estados electrónicos, firma electrónica, emplazados, Pago de títulos), no se podría afirmar que los despachos estén sistematizados, en su lugar se debería afirmar que un porcentaje del trabajo del despacho se realiza con uso de herramientas TICs.

Las medidas adoptadas desde el Consejo Superior de la Judicatura y desplegadas en las Seccionales, tendiente a la preservación de la salud y la vida de los servidores judiciales (relacionadas con las restricciones de acceso a las sedes judiciales y la adopción de medidas para prestar los servicios de manera remota), permitieron un avance significativo en el uso de herramientas TIC y de la virtualidad, de manera que los despachos judiciales pudieron continuar desarrollando su función misional de la Administración de Justicia. Los proyectos que comenzaron en la segunda mitad del año 2020, como la digitalización de expedientes y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, están encaminados hacia la consecución del Sistema Integrado de Justicia.

- b. Es necesario reforzar el proceso de mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y el medio ambiente, conforme al cual deben realizarse las siguientes actividades:
  - Hacer seguimiento periódico (trimestral) al plan de acción Seccional, para el efecto se requerirá a los líderes de los procesos periódicamente el suministro de la información necesaria.
  - Ejecutar las actividades plan del SIGCMA proyectadas.
  - Aplicar la metodología establecida para la medición de la satisfacción de los usuarios, conforme la guía establecida para el efecto.
  - Realizar al menos trimestralmente un informe de seguimiento que debe contener como mínimo el análisis de los avances logrados para el cumplimiento de las metas establecidas y los datos más relevantes del sistema, esto es, 1. Estado de los riesgos. 2. Estado de los indicadores de gestión. 3. Estado de las acciones de mejora 4. La atención de las QRSs. 5. El estado de las salidas no conformes. 6. Análisis de la satisfacción de los usuarios.

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



PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Todos los procesos	Auditoria interna SIGCMA	01/09/2020	1	No se trata de una no conformidad sino de una oportunidad de mejora. Para solventarla se ajustaron las matrices de riesgo estableciendo la pandemia del covid 19 como la causa del riesgo de afectación del servicio.
Gestión humana	Auditoría interna SIGCMA	01/09/2020	2	Se realizó con mayor precisión el proceso de análisis de indicadores de la vigencia 2020 para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados y en caso de incumplimiento identificar las causas de tal resultado.
Adquisición de bienes y servicios	Auditoría interna SIGCMA	01/09/2020	2	Corresponde a una oportunidad de mejora. La Dirección Seccional utiliza el formato de listado de documentos en los procesos de contratación que fueron suministrados de tiempo atrás por la Coordinación Nacional del SIGCMA. Revisada la pagina web de la Rama Judicial en el aparte del Sistema de Calidad, no se encuentra documentación diferente a la utilizada.  Corresponden a oportunidades de mejora y no a “no conformidades”. En Se efectuó la búsqueda en los documentos del sistema de gestión de calidad y medio ambiente a



				nivel nacional verificando que para algunos procesos no se encuentran actualizados lo cual fue oficiado para que se corrija desde el SIGCMA Nacional.
Administración de la Carrera Judicial	Auditoría externa ICONTEC	2020-09-21 / 2020-10-09	1	Fortalecer la documentación mediante herramientas ofimáticas de las visitas realizadas por los magistrados a los despachos judiciales para facilitar el seguimiento de las tareas asignadas y tener la información disponible para los responsables
Comunicación institucional	Auditoría externa ICONTEC	2020-09-21 / 2020-10-09	1	Los indicadores que hacen parte del sistema de medición del sistema son propuestos por el Nivel Central quien estructura las caracterizaciones de todos los procesos. Deberá requerirse al Coordinador Nacional del SIGCMA para el efecto.
Infraestructura	Auditoría externa ICONTEC	2020-09-21 / 2020-10-09	1	Se ha proyectado realizar por lo menos dos evaluaciones y reevaluaciones de los contratistas durante el periodo de ejecución contractual, dependiendo del plazo pactado para el mismo, lo anterior sumado a los informes periódicos de supervisión o interventoría.
Adquisición de bienes y Servicios	Auditoría externa ICONTEC	2020-09-21 / 2020-10-09	1	Se ha proyectado realizar por lo menos dos evaluaciones y reevaluaciones de los contratistas durante el periodo de ejecución



				contractual, dependiendo del plazo pactado para el mismo, lo anterior sumado a los informes periódicos de supervisión o interventoría.
--	--	--	--	--

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

De conformidad con la información suministrada por el proceso de adquisición de bienes y servicios, durante la vigencia 2020 los proveedores cumplieron con los objetos contratados.

Se hace un análisis de las evaluaciones realizadas a los proveedores en el cumplimiento y desempeño de los contratos suscritos y ejecutados durante la vigencia 2020, para ello se analiza la información contenida en las evaluaciones efectuadas a los proveedores bajo el formato de FICHA TECNICA DE EVALUACION Y REEVALUACION DE CONTRATISTAS, la cual diligencia cada supervisor de contrato delegado para tal fin, con el propósito de medir la satisfacción de la organización con el cumplimiento del objeto contractual.

De la evaluación efectuada a los proveedores externos se puede concluir que las los bienes, obras y/o servicios adquiridos se calificaron en los rangos de bueno o excelente, ningún proveedor se calificó como malo o regular.

Las principales deficiencias encontradas, que impidieron la calificación excelente de todos los proveedores principalmente obedecen a retrasos de tipo administrativo, esto es, eventuales demoras en la entrega de la documentación requerida para el pago de las obligaciones contratadas, no obstante las mismas no tuvieron la virtualidad de generar afectaciones de tipo presupuestal.

#### **11. LA ADECUACION DE LOS RECURSOS**

<b>PILAR ESTRATÉGICO</b>	<b>PROYECTOS DE INVERSIÓN</b>	<b>2020</b>
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



PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2020
	Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma	655.000.000
	Implementar y obtener un Sistema de Información Integrado del SIGCMA en todas las dependencias de la organización	200.000.000
	<b>TOTAL, INVERSIONES 2020</b>	<b>2.200.000.000</b>

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

## 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?
Seguridad y salud en el trabajo	Exposición al virus SARS-COV 2 por contacto directo con personas y manipulación de maquinas, equipos y herramientas de uso común.	Implementación de los Protocolos de Prevención y Contención COVID19 y para el retorno a laboral a la sedes judiciales.  Dotación de elementos de protección personal a todos los servidores judiciales.  Acompañamiento permanente a servidores judiciales y seguimiento a casos sospechosos y positivos.	NO. La probabilidad e impacto persisten, en tanto se mantengan las condiciones de salubridad pública.	NO
Comunicación institucional	Falta de seguimiento a QRS recibidos por las mesas de correspondencia de SIGOBlus	Se realizó un modelo de encuesta en Microsoft forms a través del cual los usuarios pueden calificar el servicio. Esta encuesta está en proceso de implementación en los diferentes procesos.	NO. Para determinar la eficacia de la acción debe esperarse los resultados a obtener durante la vigencia 2021.	NO



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?
Comunicación institucional	Desconocimiento de medios para que la ciudadanía interponga PQRSs	Realización de reuniones virtuales con abogadas(os) litigantes y usuarios de la justicia en las que se informó la forma de registrar QRS	NO. Se debe esperar el resultado de las acciones implementadas para la vigencia 2021, momento en el cual se evaluará nuevamente la calificación del riesgo.	NO
Comunicación institucional	Presentación de información institucional (acuerdos, circulares, normas) de manera extemporánea a los servidores judiciales	Se incentiva el uso de correo institucional con todos los servidores judiciales. Se realizan procesos de capacitación y sensibilización virtual.	NO. Pese a que el uso del correo electrónico institucional hoy es generalizado es necesario buscar mecanismos para medir si la información difundida es revisada y conocida por los destinatarios.	NO
Adquisición de bienes y servicios y Mejoramiento de infraestructura física	Insuficiencia organizacional. No contar con la estructura adecuada para el cumplimiento de las funciones asignadas a la organización en temas contractuales y de supervisión contractual	1. Aprobación de manual de funciones. 2. Distribución de funciones 3. Desarrollo de competencias 4. Fortalecimiento de herramientas tecnológicas. 5. Aplicación de procedimientos del SIGCMA	SI. Pese a los controles implementados, la insuficiencia en la planta de personal genera que las actividades propias de supervisión contractual no puedan adelantarse de manera esperada, de esta manera la probabilidad de materializarse el riesgo es superior a la inicialmente proyectada	NO





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 y/o retardo en la gestión administrativa de defensa judicial	1.- Revisión de estados electrónicos y físicos con periodicidad semanal. 2.- Revisión de notificaciones judiciales a través del buzón electrónico de forma diaria. 3.- Aplicación de nuevas posturas en los documentos con precedente obtenido del Consejo de Estado, Corte Constitucional y Tribunal Administrativo de Nariño 4.- Mantener un cuadro de control (programador) con las fechas de audiencias y tareas para la defensa con actualización diaria. 5.- Solicitud de informe a funcionarios judiciales (jueces) para que coadyuven la defensa de la Rama Judicial 6.- Remisión dentro de los cinco (5) días siguientes a la ejecutoria de sentencias condenatorias al grupo de sentencias DEAJ para el procesos de pago	NO. Durante la vigencia 2020 se contó con el apoyo de un profesional universitario creado de manera temporal para este proceso, no obstante se trató de una medida transitoria que no tuvo continuidad en el 2021	NO
Asistencia legal	Incumplimiento e inadecuado manejo en procesos Disciplinarios	1.- Revisión mensual de los procesos disciplinarios que se encuentran activos. 2. Asignación de la función	SI. Las acciones que lograron ejecutarse fueron transitorias en tanto fueron asignadas al cargo de	NO



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?
		de impulsar y sustanciar procesos disciplinarios a cargo de abogado creado de manera transitoria.	abogado creado también de manera transitoria en el Área de Asistencia Legal, sin embargo el mismo no fue prorrogado en la vigencia 2021 lo que genera una mayor probabilidad de ocurrencia.	
Asistencia legal	Alteración de la prestación del servicio por imposibilidad de cumplir funciones por efectos de la Pandemia de Covid-19	1. Trabajo remoto desde el domicilio de cada servidor facilitándole equipos de cómputo 2. Verificación estado de suspensión de términos judiciales 3. Uso de equipos de bioseguridad según la recomendación del Consejo Superior de la Judicatura en caso de asistencia a sedes judiciales 4. Comunicaciones vía celular o mediante plataformas digitales para facilitar la comunicación 5. Uso del correo institucional para remisión de documentos	NO. Los controles y acciones implementadas han permitido calificar el riesgo como moderado 2, sin embargo pese a los adecuados controles la probabilidad e impacto persisten	NO
Mejoramiento de infraestructura física	Terrorismo. Atentar contra la Infraestructura Física mediante artefactos explosivos o incendiarios colocados en el interior o exterior de las edificaciones	1. Contratación del servicio de vigilancia en diferentes sedes propias y arrendadas. 3. Sistema de circuito cerrado de televisión en algunas sedes propias 4. Instalación de elementos	NO. Pese a los controles implementados las condiciones de seguridad y orden público como factor externo a la organización	



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?
		y equipos tecnológicos que permitan garantizar las condiciones de seguridad	persisten, manteniendo los criterios de probabilidad e impacto.	
Gestión presupuestal	Interrupción o demora en el Servicio Público de Administrar Justicia a causa de la Emergencia Sanitaria	1. Elaboración de plan de acción por contingencia. 2. Implementación de trabajo en casa. 3. Cambios en procedimientos virtuales y cambio de nuevas plataformas para la prestación del servicio de justicia. 4. Adopción de lineamientos del Departamento Administrativo de Planeación Nacional en relación con la Atención al Ciudadano, en tiempos de pandemia.	SI. La probabilidad de ocurrencia del riesgo debe disminuir tras verificar que los controles y acciones implementadas han sido efectivos. Cambio de probabilidad de 2 a 1 con lo que la calificación del riesgo disminuye a moderado 3	NO

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

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

Las acciones para abordar riesgos y oportunidades han sido eficaces en su mayoría para disminuir o controlar los riesgos. Sin embargo se presentan situaciones particulares que requieren una revisión en cuanto a las acciones y controles a implementar. Así, se encuentra que existen riesgos en los procesos de adquisición de bienes y servicios y asistencia legal que para su manejo requieren contar con más personal en la planta de la Seccional situación que depende de las decisiones del Consejo Superior de la Judicatura. En este sentido deberá insistirse a dicha Corporación sobre esta necesidad como parte del respectivo plan de acción.

Las acciones adelantadas para abordar los riesgos del proceso de comunicación institucional son valoradas durante la vigencia 2021 por lo que deberá esperarse los resultados al finalizar el ejercicio para determinar la pertinencia de las mismas.

**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)**

- Participación de servidores judiciales y líderes de procesos en capacitaciones y diplomado que incluyó formación en el Sistema de Gestión Ambiental norma NTC 14001:2015 y NTC 6256:2018, lo que permite afianzar conocimientos y procurar la adecuada implementación del sistema en temas ambientales.
- El cumplimiento de las metas de racionalización del consumo de energía, agua en las diferentes sedes judiciales.
- La inclusión en los procesos de selección de contratistas de obligaciones ambientales según la naturaleza y objeto contractual.
- Reducción del consumo de papel y elementos de impresión dada la priorización del trabajo virtual.

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

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
Asistencia Legal	1	1	1	0	0	0	Como resultado de la Auditoría de control interno realizada al proceso se llevó a cabo la acción de mejora que permitió la depuración de la información E-Kogui. Se requiere efectuar seguimientos y depuraciones permanentes a la plataforma para evitar inconsistencias.
Gestión Humana	3	2	2	0	0	0	De las tres acciones de mejora dos se cerraron de manera adecuada. Una de estas está pendiente de ejecución durante toda la vigencia 2021



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	
Adquisición de bienes y servicios	1	1	1	0	0	0	La acción de mejora, orientada a efectuar una mejor evaluación y reevaluación de proveedores externos se realizó de manera satisfactoria en el 2020, sin embargo se trata de una actividad a realizar de manera periódica respecto de los nuevos contratistas.
Mejoramiento Infraestructura Física	1	1	1	0	0	0	Pudieron superarse las dificultades presentadas en el 2019 tras la declaratoria de desierta de un proceso selectivo importante. Así, en el 2020 logró adjudicarse el contrato para el reforzamiento estructural de Túquerres previo análisis y revisión de los documentos precontractuales.
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	



## SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Efectuar la revisión por proceso de las caracterizaciones, procedimientos, fichas de indicadores, formatos y en general los documentos del SIGCMA requiriendo a la Coordinación Nacional del Sistema para que se realicen los ajustes que se estimen pertinentes.	Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA	30/07/2021
Efectuar un análisis de las cargas de trabajo por proceso y requerir al Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial la ampliación de la planta de personal (priorizar la necesidad de contar con un ingeniero o arquitecto para el proceso de mejoramiento de infraestructura física y una persona que actúe como líder seccional de calidad)	Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA	30/06/2021
Fortalecer en el cumplimiento de los objetivos ambientales, con miras al cumplimiento de las metas, por medio del desarrollo de actividades como: - Fortalecimiento del plan de Formación, Capacitación y sensibilización de la Seccional. - Fortalecer la comunicación y promoción del Sistema de Gestión en toda la Seccional, en especial de los programas Ambientales. - Realizar Campaña del Sistema Integrado de Gestión, con enfoque especial en el Sistema de Gestión Ambiental, procurando la sensibilización de todos los servidores judiciales para lograr principalmente la reducción en los consumos de energía y agua, así como minimizar los consumos de papel.	Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA	31/12/2021
Implementar estrategias que permitan incentivar con los usuarios internos y externos el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción en cada proceso.	Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA	31/07/2021

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

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
Necesidades de recursos – recurso humano	<ul style="list-style-type: none"><li>Es necesario contar dentro de la planta de personal de la Seccional con una persona que asuma las funciones de Coordinación de calidad. Lo anterior teniendo en cuenta que la carga laboral de los trabajadores impide realizar un control y seguimiento adecuado al sistema.</li></ul>

### 16. 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	Si porque se encuentra alineado, con el Plan sectorial de desarrollo de la entidad y toda su planeación estratégica.
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ	Si porque se ejecutan las actividades conforme a lo planeado y conforme a los requisitos establecidos y en cumplimiento del Plan sectorial de Desarrollo de la Entidad

#### 17. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

<ul style="list-style-type: none"><li>• 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 impactan la toma de decisiones basada en datos reales, del mismo modo permite establecer barreras de control que minimizan los impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.</li><li>• Se continua en el proceso de apoyo y acompañamiento en el mantenimiento del SIGCMA a través de la Coordinación Nacional del SIGCMA de la mano de la Alta Dirección y de los líderes de proceso de la seccional.</li><li>• Es necesario implementar más estrategias y buenas prácticas enmarcadas hacia la preservación de los recursos y protección del medio ambiente dando cumplimiento a los requisitos legales ambientales vigentes.</li><li>• El proceso de Formación y Capacitación de las normas de calidad y del Sistema de Gestión ha sido importante con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de la norma y sobre todo a la toma de conciencia del sistema, establecido en los numerales 7.1.6.; 7.2. y 7.3 de la norma NTC ISO 9001:2015, a través de la formación en modelos y sistemas de gestión, para los servidores judiciales de los despachos que van a implementar el SIGCMA.</li><li>• Es necesario incrementar los procesos de sensibilización sobre el sistema a fin de que toda la organización comprenda su importancia y se involucre en la obtención de importantes resultados.</li><li>• Se requiere de manera prioritaria contar con una persona que funja como coordinador de Calidad en la Seccional, lo anterior teniendo en cuenta que el alto volumen de trabajo de los líderes de procesos y en general de los trabajadores de la Seccional impiden efectuar seguimiento a los compromisos</li></ul>
--



asumidos dentro del sistema con la periodicidad y oportunidad esperados, lo cual ha impactado directamente el proceso de mejoramiento del sistema.

- El compromiso y responsabilidad de los líderes de procesos y el trabajo en equipo permitieron dar respuesta oportuna a las necesidades causadas por la emergencia sanitaria, elaborando y ejecutando un plan de acción por contingencia que dio respuesta a las necesidades de los usuarios internos y externos.
- Es necesario contar con más insumos que permitan medir la satisfacción de los usuario internos y externos.