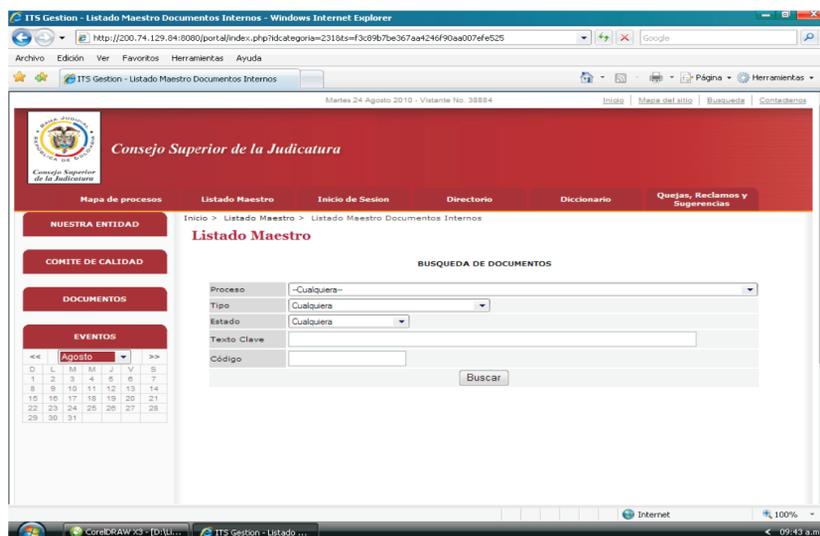


## 5.1. Gestión documental

Durante al año 2009, se diseñó e implementó un modelo de gestión documental ágil, confiable de fácil manejo para la entidad con su aplicativo informático en *web*<sup>7</sup>, a partir del cual la organización logró la consolidación de documentos, formatos, procedimientos, fichas técnicas, guías y metodologías del sistema de gestión de calidad, en concordancia con la meta proyectada para el año.

Gráfico N° 4.5.1.

### Módulo de gestión documental en el software del SIGC



## 5.2. Capacitación y entrenamiento

Durante al año 2009 la Sala Administrativa identificó y desarrolló un modelo de formación y habilidades requeridas, para apropiar a los servidores de la administración de la Rama Judicial de conocimientos aplicados para consolidar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad a fin de garantizar un mejor desempeño de las funciones encomendadas. En igual sentido estableció parámetros de medición sobre el aprovechamiento de la formación.

### 5.2.1. Plan de desarrollo de competencias

Durante el año 2009 se formuló y ejecutó un plan de desarrollo de competencias que orientó un modelo de formación en tres aspectos: el desarrollo de habilidades, la actualización de conocimientos y entrenamientos periódicos.

- Desarrollo de habilidades: para el desarrollo de habilidades, el diseño del modelo de formación llevó a cabo el levantamiento de las competencias requeridas para los servidores de la administración de la Rama Judicial, el cual se desarrolló mediante alianzas estratégicas con las aseguradoras de riesgos profesionales que ofrecieron capacitaciones sobre habilidades en liderazgo, planeación y dirección, entre otras, que permitieron cumplir con el programa propuesto.

<sup>7</sup> Portal *web* de la Rama Judicial, [www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co), dirección electrónica <http://200.74.129.84:8080/portal/index.php>

- Actualización de conocimientos: dada la dinámica propia del sector, el plan consideró necesario realizar la capacitación del personal en temas relacionados con los quehaceres propios de la administración de la Rama Judicial tales como la planeación estratégica, la legislación de género y la contratación estatal de la cual hace parte la organización.
- Entrenamientos periódicos: para consolidar la aplicación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad el plan orientó la realización de talleres enfocados a generar unidad de criterios y consolidar las habilidades de los servidores de la administración de la Rama Judicial en manejo de acciones de gestión, administración de riesgos, formulación y análisis de indicadores y auditorías de calidad.

### 5.2.2. Ejecución del Plan de Desarrollo de Competencias

El Plan de Desarrollo de Competencias se ejecutó en cuatro fases así:

Tabla N° 4.5.1.

Fases del Plan de Desarrollo de competencia

<b>Fase 1.</b> Definición de las necesidades de formación y habilidades
<b>Fase 2.</b> Implementación del programa y evaluación de las acciones puestas en marcha para el desarrollo interno de competencias
<b>Fase 3.</b> Seguimiento al desarrollo de conocimientos y habilidades
<b>Fase 4.</b> Evaluación del programa

Fuente: Consejo Superior de la Judicatura - Sala Administrativa

Los resultados obtenidos en cada una de las cuatro fases de ejecución del plan fueron los siguientes:

- **Fase 1. Definición de las necesidades de formación y habilidades:**

Esta fase se desarrolló mediante la aplicación del instrumento de consulta: “Necesidades de formación y habilidades de cada servidor” diligenciado por cada director de las unidades adscritas a la Sala Administrativa y de la Dirección Ejecutiva de la Administración Judicial. Este instrumento aplicado permitió identificar las necesidades y contar con elementos de juicio para proporcionar capacitaciones orientadas a requerimientos reales. Con el fin de facilitar el análisis de la información, esta se consolidó en formatos especializados, previamente diseñados.

- **Fase 2. Implementación del programa de formación y evaluación de las acciones puestas en marcha para el desarrollo interno de competencias:**

El programa de formación para servidores de la administración de la Rama Judicial, se llevó a cabo mediante alianzas estratégicas con la aseguradora de riesgos profesionales para la realización de talleres, seminarios, capacitaciones y entrenamientos en habilidades para liderazgo, planeación y dirección, entre otros, para la consolidación del sistema de gestión de calidad en la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.

- **Fase 3. Seguimiento al desarrollo de conocimientos y habilidades:**

En esta fase el plan de desarrollo de competencias realizó el seguimiento al progreso de los conocimientos y habilidades de los servidores de la administración de la Rama Judicial. En tal

sentido, se llevó a cabo el seguimiento de las mejoras obtenidas por el personal, luego de haberse cumplido con la totalidad de las actividades de formación y entrenamiento programadas. El seguimiento se llevó a cabo por los directores adscritos a la Sala Administrativa y a la Dirección Ejecutiva de administración judicial.

- Fase 4. Evaluación del programa

El plan de desarrollo de competencias validó el cumplimiento, cobertura, apropiación de habilidades y eficacia de los programas de formación y entrenamiento a los servidores de la administración de la Rama Judicial con los siguientes resultados:

**Cuadro N° 4.5.1. Resultados de la aplicación del plan de desarrollo de competencias**

Indicador	Medición	Meta	Interpretación
Cumplimiento	95%	70%	El plan de formación de competencias se cumplió en el 95% de las actividades programadas y supera la meta fijada en un 70%.
Cobertura	59,58%	90%	Las capacitaciones y entrenamientos alcanzaron una cobertura cercana al 60% del total de servidores administrativos de la SA y de la DEAJ, frente a una meta esperada de 90%, explicada en la transición de la organización por la aplicación de los concursos de méritos 08 y 09.
Adquisición de habilidades	76,2%	70%	Las habilidades y los entrenamientos en el personal objeto de la formación se incrementaron en un 76% respecto a las habilidades que tenían antes de la aplicación del plan de desarrollo de competencias siendo este un incremento significativo en el fortalecimiento de las competencias del personal que supera la meta establecida en 70%.
Eficacia	99,8%	70%	La eficacia de la ejecución del plan de desarrollo de competencias se sitúa muy cerca del 100% lo que bien dice del éxito de la ejecución del plan.

Fuente: Consejo Superior de la Judicatura - Sala Administrativa

### 5.2.3. Módulo de competencias laborales

De otra parte, durante la vigencia de 2009, se logró incorporar el módulo de competencias laborales en el *software* de gestión de calidad, a partir del cual la Sala Administrativa puede, en forma periódica, diagnosticar, formular, evaluar y hacer seguimiento al desarrollo de las competencias del personal. Una imagen del mencionado aplicativo se muestra en el siguiente cuadro.

Gráfico N° 4.5.2.

Módulo de competencias laborales

FECHA PROGRAMADA	MODALIDAD	OBSERVACIONES	HABILIDAD Y/O FORMACIÓN	USUARIOS	Modificar	Eliminar
2009-09-04	Curso	NORMATIVIDAD, PRINCIPIOS	GESTIÓN DE CALIDAD	OSORIO RIZA OSCAR DARIO SIL REY FABRY PATRICIA DEL CAMPO RODRIGUEZ LUIS E. MARRIN SANCHEZ SANDRA MILENA MOLINA ALVAREZ ANDREA VACCA MORENO YENNY GARCIA ORMAZA JORGE IVAN BRICCON MORLA LUZ STELLA ECHEVERRY GARCIA DANIEL SOLER RIANDO JUDITH MAGACORRI RIVERO PAMPLA ANGELA CAROLINA LEAL URIBE LUZ MARINA GOMEZ BARRIOS WILLIAM HERNANDEZ FRANCO DE PATRICIO GLACIYS MARICELA DONCEL TORRES YOLANDA PANAIZA PULIDO LUZ YANETT BARRERA CHARRERA ANJOME REYES MAHECHA CLARA RIES REYES DELGADO LEONOR PATRICIA SANCONE INCO GLACIYS ANDREA MAYORAL RIVERA ANA PAZ MAYORAL RIVERA ANA PAZ	MODIFICAR	ELIMINAR

5.3. Comunicaciones

5.3.1. Plan de comunicaciones para el sistema de gestión de calidad

Durante el año 2009 la sala Administrativa diseñó y ejecutó el Plan de Comunicaciones para el sistema de gestión de calidad enfocándose en la comunicación externa e interna :

• **Objetivo de la comunicación externa**

La comunicación externa de la Sala Administrativa se define como el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con el cliente y las demás partes interesadas. En este objetivo se formularon y desarrollaron las siguientes estrategias:

Tabla N° 4.5.2.

Estrategias del objetivo de comunicación externa

- o Dar a conocer a los clientes la estructura de la organización.
- o Producir banderines informativos desde la página web de la Rama Judicial para los clientes externos.
- o Propiciar espacios de divulgación para el sistema de gestión de calidad del Boletín Informativo.
- o Integrar las actividades de las unidades adscritas a la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y de Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, como un mecanismo de fortalecimiento de los canales de comunicación.

Fuente: Consejo Superior de la Judicatura - Sala Administrativa

• **Objetivo de comunicación interna**

La comunicación interna se define como la capacidad de interpretar y procesar internamente la información como recurso estratégico en el cumplimiento efectivo de la misión, la visión y la aplicación de los procedimientos del gobierno de la Rama Judicial. Está relacionada directamente con la efectividad con la que se cumplen los objetivos, la misión, la visión y la aplicación de los procedimientos de la institución. Para tal caso, las estrategias desarrolladas fueron las siguientes:

Tabla N° 4.5.2.

**Estrategias del objetivo de comunicación interna**

- o Implementar un plan de motivación laboral fundamentado en la cordialidad y el respeto que deben imperar en todos los servidores judiciales.
- o Propiciar la integración como un mecanismo de acercamiento y mejoramiento de la comunicación interna de la organización.
- o Incluir en el programa de capacitación y entrenamiento, la comunicación como una habilidad necesaria para el desempeño de las funciones del servidor judicial.

Para cumplir con los objetivos y estrategias fijadas en el plan de comunicaciones se estableció un cronograma de actividades con un cumplimiento del 94%.

**5.3.2. Módulo interactivo de quejas, reclamos y sugerencias**

En desarrollo del rediseño de la actual página *web* de la Rama Judicial, la Sala Administrativa ha incluido como un mecanismo de divulgación en medio web la publicación de todos los documentos, decisiones, indicadores, riesgos y acciones realizadas por la alta dirección, en el *software* de gestión de calidad. En este se encuentra el módulo exclusivo para la interacción del cliente a través del modelo de quejas, reclamos y sugerencias. Con ello se evidencia una mejora evidente de los mecanismos de divulgación de la gestión de la organización.

Gráfico N° 4.5.3.

**Módulo interactivo de quejas, reclamos y sugerencias**

The screenshot shows the 'SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD - SIGC' interface. It features a navigation menu with icons for 'Estrategia y Medición', 'Documentación', 'Auditorías', 'Acciones de Sistema', 'Proyectos', 'Procedimientos', 'Riesgos', 'OIG', 'Competencias', and 'Administración'. Below the menu is a table with the following data:

	No. de radicación	Proceso	Encargado	Resultado de la consulta	Fecha de Radicación
Consulta de Ciudadanos	62	Quejas	ADELA GIRALDO PINO		2010-01-19 17:27:16
	138	Quejas	ADELA GIRALDO PINO		2010-02-04 15:46:25
	139	Reclamo	ADELA GIRALDO PINO		2010-02-04 16:06:28
	142	Quejas	ADELA GIRALDO PINO		2010-02-05 14:11:15
Consulta de Clientes	144	Quejas	ADELA GIRALDO PINO		2010-02-05 15:45:16
	147	Reclamo	ADELA GIRALDO PINO		2010-02-09 14:54:25
Consulta de Tipo de Caso	84	Sugerencia	ADRIANA CUELLO		2010-01-28 11:27:41
			ADRIANA DE BRIGARD AGUIRRE		
Radikaciones Pendientes	116	Reclamo	ADRIANA DE BRIGARD AGUIRRE		2010-02-01 15:40:50
			ANDREA CAROLINA CARRASCO RAMIREZ		
Atención Especial	7	Reclamo	ANDREA CAROLINA CARRASCO RAMIREZ		2010-02-02 12:28:39

**5.4. Indicadores de gestión**

Durante al año 2009, la Sala Administrativa, en armonía con la planeación estratégica de la entidad y el sistema integrado de gestión de calidad, estableció la línea base para los indicadores que impactan la gestión judicial.

En la actualidad la Sala cuenta con el diseño de la metodología para la formulación de indicadores, el *software* de gestión de calidad ajustado y acoplado a la migración de datos de indicadores con el software de línea de base de indicadores de la entidad así como con la determinación y medición de los indicadores de línea base para el posterior análisis de la gestión judicial.

Por otra parte, durante el año 2009, la alta dirección de la entidad revisó la plataforma estratégica de la organización, trayendo como consecuencia, la articulación de los indicadores con los cuales se mide la planeación estratégica de la organización y los objetivos de calidad. En este orden de ideas se

adoptaron como objetivos estratégicos y/o de calidad, los objetivos de mejoramiento en el acceso a la justicia, la eficiencia y eficacia, la calidad, la visibilidad y transparencia, la independencia y autonomía, la comunicación y el fortalecimiento institucional.

De esta forma, los indicadores de gestión formulados, junto con la línea base definida, así como la proyección para el 2010, año en el cual finaliza el actual Plan Sectorial de Desarrollo, se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 4.5.3.

Indicadores de gestión SIGC

Objetivo estratégico	Indicador de gestión	Línea base	Proyección 2010
Acceso	Cobertura despachos judiciales	22%	30%
	Tasa anual de ingreso	35%	75%
	Casos atendidos por cada 100.000 habitantes	2670	4500
Eficacia y eficiencia	Mejoramiento tasa de producción	288	480
	Extensión oralidad	22,86%	50%
Calidad	Avance en la implementación de modelos SIGC	1%	27%
Visibilidad y transparencia	Índice transparencia entidades públicas	71,28%	80%
Independencia y autonomía	Desfase presupuestal del plan	30%	20%
Comunicaciones	Consolidación e integración de los sistemas informáticos	50%	100%
Fortalecimiento institucional	Satisfacción cliente: medir la percepción de los servicios que prestan los procesos de la entidad	50%	75%

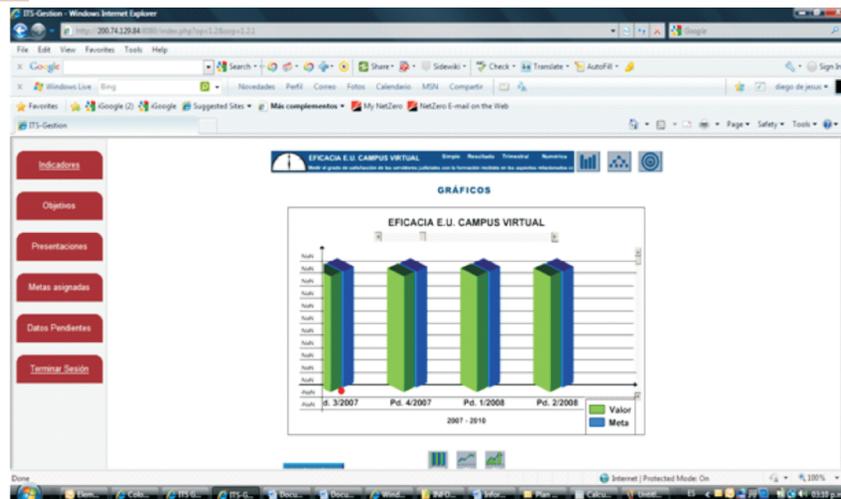
Fuente: Consejo Superior de la Judicatura - Sala Administrativa

Un detalle mayor de la descripción, políticas, estrategias, programas y objetivos, pueden ser consultados en el documento contentivo del Plan Sectorial de Desarrollo 2007-2010, en la página *web* de la Rama Judicial [www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co) o en el *software* de gestión de calidad.

Es importante mencionar que como acción de mejora, durante el 2009 se diseñó el módulo de estrategia y medición que hace parte del *software* de gestión de calidad, permitiendo con ello, registrar los cálculos y análisis de los indicadores de gestión, y generando alertas que ayudan a detectar oportunamente la falta de registro de la información dentro de los tiempos establecidos, tal como se ilustra a continuación.

Gráfico N° 4.5.4.

Módulo de estrategia de medición



## 5.5. Acciones de gestión

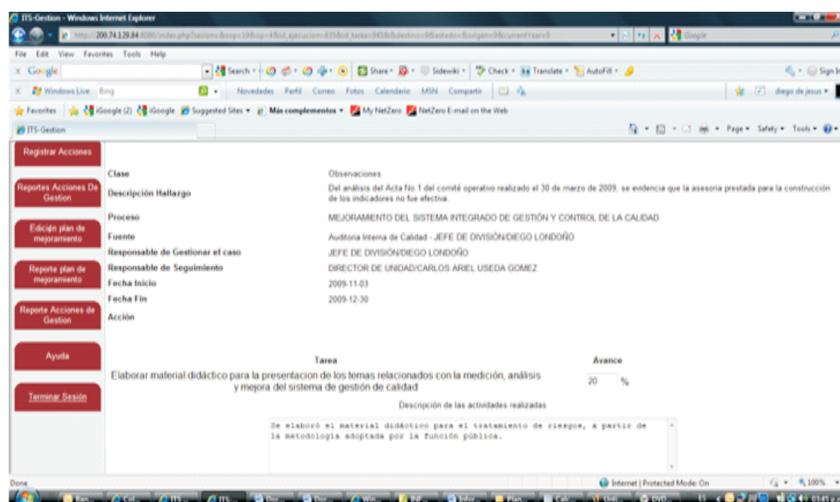
En el proceso de organización, implementación y consolidación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, las Acciones de Gestión requirieron alta dedicación de los servidores de la administración de la Rama, dado que dichas acciones se originan en “no conformidades” o “hallazgos”, a partir de los cuales deben definirse las causas para redactar el plan de acción con acciones correctivas o preventivas; actividades estas que estuvieron apalancadas con los entrenamientos descritos en el numeral 5.2.

Durante el 2009 se construyó el módulo de acciones de gestión, el cual hace parte del *software* de gestión de calidad que opera en el portal de la página *web* de la Rama Judicial. El módulo permite unificar criterios en la operación del procedimiento de acciones correctivas y preventivas, genera alertas que permiten a la alta dirección o a los responsables de los procesos, hacer seguimiento oportuno de la gestión adelantada sobre el particular y se fortalece la revisión que debe efectuar la organización.

En la actualidad se encuentra operando en su totalidad el mencionado módulo de gestión y cuenta con la trazabilidad de la gestión del sistema de gestión de calidad desde el año 2008.

Gráfico N° 4.5.5.

Módulo de acciones de gestión



## 5.6. Manejo de riesgos

En el primer trimestre de 2009, las dependencias responsables de los procesos de organización, identificados en el SIGC, llevaron a cabo la revisión de los mapas de riesgo para atender las recomendaciones de la evaluación preventiva.

Esta labor, permitió la actualización de dicho documento y la incorporación de nuevos controles en los procedimientos de la entidad.

Durante el año 2009 se diseñó el módulo de administración de riesgos el cual permite la valoración periódica de estos, y se configura en una herramienta interactiva muy útil para la revisión a partir de la evaluación de la probabilidad e impacto que puedan materializar, tal como se muestra a continuación.

Gráfico N° 4.5.6.

Módulo de administración de riesgos

5.7. Auditorías de calidad realizadas

En desarrollo de las actividades del SIGC, durante el 2009 se realizaron tres auditorías a los procesos de la organización. El ICONTEC, como ente certificador, realizó una auditoría externa en el mes de junio de 2009, e internamente el equipo auditor de la entidad realizó dos auditorías. Dichas actividades han contribuido de forma tal que han llevado a la entidad a mejores niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en su gestión misional y generaron avances especialmente en lo relacionado con el ciclo de medición, análisis y mejora, tal como se muestra en la siguiente información consolidada de las evaluaciones.

Cuadro N° 4.5.4.

Resumen auditorías realizadas al SIGC del Consejo Superior de la Judicatura en el año 2009

Ejecución auditoría	Variable	Descripción
Auditoría interna de calidad al proceso de mejoramiento del SIGC, mayo 7 al 13 de 2009	Objetivo	Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.
	Alcance	Todos los procesos de la organización.
	Conclusiones generales	El sistema dispone de metodologías e instrumentos de control para efectuar el seguimiento y la medición de sus procesos. 3.2.2 La entidad, mediante el desarrollo de su política y de sus objetivos de calidad, mejora continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos del SIGC.
	Fortalezas	Se evidenció el avance en el mejoramiento del SIGC, en la labor de autocontrol de los procesos frente a la revisión y ajuste de los mapas de riesgos y de los indicadores.  Se evidenció el ajuste de los objetivos de los indicadores de los procesos, teniendo en cuenta los objetivos, políticas, estrategias, programas y proyectos del Plan Sectorial de Desarrollo vigente.  La alta dirección estableció la adquisición e implementación del <i>software</i> del SIGC, el cual permitirá el mejoramiento respecto al seguimiento y control de los diferentes componentes del SIGC. Actualmente, se encuentra en etapa de ajuste para su puesta en marcha.

Continúa

Continuación

Ejecución auditoría	Variable	Descripción
Auditoría interna de calidad al proceso de mejoramiento del SIGC, mayo 7 al 13 de 2009	Fortalezas	El compromiso de los comités operativos de los diferentes procesos y de la Coordinación de Calidad del SIGC, en el mantenimiento y mejoramiento del Sistema.
Auditoría externa llevada a cabo por el ente certificador, junio 10 de 2009.	Objetivo	Determinar la conformidad del sistema. Identificar oportunidades de mejora. Verificar la eficacia de las acciones encaminadas a la medición de los objetivos de calidad.
	Alcance	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
	Conclusiones	Se registra una mejoría significativa en todo el ciclo de medición, análisis y mejora; así mismo se logra el cierre de dos de las no conformidades menores detectadas por el ente certificador.
Auditoría interna de calidad llevada a cabo a todos los procesos de la organización, septiembre 28 a octubre 2 de 2009	Objetivo	Verificar la conformidad del sistema de gestión de calidad con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.
	Alcance	Todos los procesos de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.
	Conclusiones	Falta mayor control de la documentación del sistema de gestión de calidad. Persisten debilidades en las competencias de los auditores de calidad, lo cual incide en la redacción de los hallazgos. Se evidencia mejoramiento en la formulación, medición y análisis de los indicadores de gestión. No obstante es importante un mayor seguimiento a las acciones de gestión de la organización.
Auditoría externa de calidad llevada a cabo por ICONTEC los días 22 y 23 de febrero de 2010	Objetivo	Revisar el mantenimiento y mejoramiento del modelo de gestión de la Sala Administrativa bajo los criterios dados por la norma NTCGP 1000:2009
	Alcance	Todos los procesos de la organización
	Conclusiones	Se concluyó que la organización presenta un alto grado de compromiso y conocimiento reflejado por la Alta Dirección, a partir de la entrevista realizada durante el desarrollo de la auditoría de seguimiento y el amplio detalle y análisis del Informe de Revisión entregado al Comité de Calidad como insumo que permite retroalimentar a la organización en la orientación estratégica requerida para el fortalecimiento del actual modelo, la adopción de mecanismos adecuados de formulación, seguimiento y autoevaluación de la planeación estratégica de la organización, plasmados en el documento Plan Sectorial de Desarrollo y en los indicadores de gestión que miden el cumplimiento de sus objetivos, la existencia de una herramienta fuerte de en materia documental, desde el diseño del módulo de gestión documental del <i>software</i> elaborado para tal fin, la contribución de los programas de capacitación y entrenamiento dados por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla a los funcionarios judiciales y el desarrollo de las acciones de gestión de la organización, con lo cual se evidencia el dinamismo y la oportuna solución a los problemas de la entidad.

Fuente: Consejo Superior de la Judicatura - Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

Las auditorías de calidad, también merecieron el desarrollo de un módulo dentro del *software* aplicativo del sistema de gestión de calidad, y lograron de esta forma, canalizar con agilidad las no conformidades detectadas por los organismos de control y la misma organización.

Desde este aplicativo, se programan auditorías, se elaboran las agendas y se registran las no conformidades detectadas a la organización, facilitando de esta forma el ciclo completo correspondiente al sistema de control interno.

Gráfico N° 4.5.7.

Módulo de auditorías.

PROCESO	AUDITADO	AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR	FECHA INICIO FINAL
MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	CARLOS ABEL USEDA GONZALEZ	Auditor Líder: WILFREDO RINCÓN GUEVARRA WILFREDO RINCÓN GUEVARRA	CLAUDIA VILLEGAS VILLEGAS JOSE JULIAN SAIBICHIA GUTIERREZ	07-05-2009 - 13-05-2009
MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	CARLOS ABEL USEDA GONZALEZ	Auditor Líder: LUIS MODOCEL ROSERO LUIS MODOCEL ROSERO	ALVARO GARZON DIAZ JOSE JULIAN SAIBICHIA GUTIERREZ MANUEL LINARES LINARES	03-10-2009 - 8-10-2009
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CARLOS ABEL USEDA GONZALEZ	Auditor Líder: LUIS MODOCEL ROSERO LUIS MODOCEL ROSERO	ALVARO GARZON DIAZ JOSE JULIAN SAIBICHIA GUTIERREZ MANUEL LINARES LINARES	03-10-2009 - 8-10-2009
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN JUDICIAL	CARLOS ABEL USEDA GONZALEZ	Auditor Líder: JAIQUE DE JESUS VARELA JAIQUE DE JESUS VARELA	CLAUDIA VILLEGAS VILLEGAS MARIO LEON L	02-10-2009 - 13-10-2009
REORDENAMIENTO JUDICIAL	CARLOS ABEL USEDA GONZALEZ	Auditor Líder: JAIQUE DE JESUS VARELA JAIQUE DE JESUS VARELA	CLAUDIA VILLEGAS VILLEGAS MARIO LEON L	02-10-2009 - 13-10-2009
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	PAOLA ZULUAGA MONTAÑA	Auditor Líder: CLARA MELENA ROSCERA GUISO CLARA MELENA ROSCERA GUISO	LUZ STELLA MORALES PEREZ MANUEL REANO CASARIDO WILFREDO RINCÓN GUEVARRA	28-09-2009 - 6-10-2009
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL	PAOLA ZULUAGA MONTAÑA	Auditor Líder: CLARA MELENA ROSCERA GUISO CLARA MELENA ROSCERA GUISO	LUZ STELLA MORALES PEREZ MANUEL REANO CASARIDO WILFREDO RINCÓN GUEVARRA	28-09-2009 - 6-10-2009
ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	JORGE MARIO RIVADENEIRA	Auditor Líder: ALVARO GARZON DIAZ ALVARO GARZON DIAZ	RICARDO MOLINA SONIA JASSTH TEJEDA COBREA	28-09-2009 - 2-10-2009
GESTIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE LISTAS PARA ALTA Y CORTE	JORGE MARIO RIVADENEIRA	Auditor Líder: ALVARO GARZON DIAZ ALVARO GARZON DIAZ	RICARDO MOLINA SONIA JASSTH TEJEDA COBREA	28-09-2009 - 2-10-2009

5.8. Medición de la satisfacción del cliente

Durante al año 2009, la Sala Administrativa llevó a cabo la segunda encuesta de percepción de la satisfacción del cliente, esto es, de los servidores judiciales en el nivel central y en aquellas cabeceras de distrito judicial en cuya seccional se cuenta con el sistema de gestión de calidad operando el 100%. El resultado global obtenido de la medición evidencia que en la mayoría de los productos y servicios ofrecidos por la Sala Administrativa, se presentó una percepción favorable promedio del 75%.

Cuadro N° 4.5.5.

Ficha técnica para la selección de la muestra

Descripción	Se estimó el tamaño de muestra para realizar una encuesta con el fin de determinar el grado de satisfacción de cliente directo	
Población de análisis	Funcionarios judiciales (magistrados y jueces)	
	Cabeceras municipales de los distritos judiciales de Bogotá, Cúcuta, Pereira, Cali, Barranquilla y Medellín	
Fuentes de información	Encuestas aplicadas por coordinadores seccionales de calidad	Marco de muestreo - Listado actual de funcionarios y empleados para la población objeto de estudio
	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico	Cálculos
Corte de información	30 de noviembre de 2009	
Metodología estadística	Muestro aleatorio simple	
Parámetros de estimación	Nivel de confianza de la estimación = $\alpha$	95%
	Error máximo esperado = $i$	10%
	Prevalencia del parámetro a estimar = $p$ y $q = (1 - p)$	50%
	Tamaño de la población = $N$	1047
	Tamaños de la muestra calculado = $n$	366
Fórmula aplicada	$n = Z_a^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_a^2 \cdot p \cdot q}$	

Fuente: Sala Administrativa - Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico.

Cuadro N° 4.5.6.

Distribución del número de encuestas aplicadas

Distrito	P= 0,5	e = 0,1
	a = 0,05	
	Población	Muestra
Dto. Cúcuta	78	43
Dto. Pereira	65	39
Dto. Valle del Cauca	274	71
Dto. Barranquilla	147	58
Dto. Antioquia	276	71
Dto. Bogotá	567	82
<b>Totales</b>	<b>1.407</b>	<b>366</b>

Fuente: Consejo Superior de la Judicatura - Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico.

## 5.9 Proyección para el 2010

Para el año 2010 se espera cumplir con los siguientes objetivos:

- Cumplir satisfactoriamente la ejecución del ciclo de planeación, ejecución, verificación y ajuste, del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, en consideración a los requisitos dados en la norma de calidad NTCGP 1000:2009 y en el Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno.
- Fortalecer el programa de capacitación y entrenamiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad, en aras de mejorar las competencias requeridas para el buen desempeño laboral del personal vinculado a la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.
- Optimizar el sistema de comunicación institucional, a partir de la implementación de estrategias efectivas de divulgación y el control de calidad de la misma.
- Fortalecer la planeación estratégica de la organización mediante la sistematización del diagnóstico, formulación y seguimiento del Plan Sectorial de Desarrollo.
- Diseñar e implementar herramientas de seguimiento y control para la Alta Dirección, a partir de la puesta en marcha del Balanced Score Card.
- Propiciar actividades lúdicas tendientes a fortalecer la cultura institucional basada en la gestión y el control de la calidad.
- Ampliar la certificación del sistema de gestión de calidad, incluyendo las seccionales de: Bogotá-Cundinamarca, Antioquia-Chocó, Valle del Cauca, Atlántico, Santander, Boyacá, Norte de Santander, Risaralda, Quindío y Huila.

