

|  |
| --- |
| **INFORME DE REVISIÓN PARA LA ALTA DIRECCIÓN**  **CORTE A 31 DICIEMbre DE 2017**  **seccional ibagué** |



**Presentación**

El informe para la revisión por la Alta Dirección al 31 de Diciembre de 2017, tiene como propósito asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, y efectividad y el grado de cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente dentro del alcance en que participa el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima (Juzgados del Municipio de Chaparral y Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué).

La revisión por la dirección se aplica en el desarrollo del Sistema de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, así como los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué y los Juzgados de la Cabecera del Circuito Judicial de Chaparral, dando alcance a todos los procesos del Sistema.

Alta Dirección

**INFORME DE GESTIÓN CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2017**

La Revisión por la Alta Dirección, evalúa los elementos de entrada, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC GP1000:2009 y NTCISO 9001:2008**,** que se encuentra estructurada de la siguiente forma:

1. Cumplimiento del compromiso de la Política y Objetivos de Calidad (objetivos estratégicos).
2. Informe Parcial de resultados Plan de Mantenimiento y Mejoramiento del SIGCMA con corte a 31 de diciembre de 2017.

1. Resultados de auditorías.
2. Retroalimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos y Conformidad de productos y servicios.
4. Estado de acciones correctivas y preventivas.
5. Informe de seguimiento a las acciones previas efectuadas por la Dirección.
6. Cambios que podrían afectar el sistema.
7. Recomendaciones para la mejora.
8. Resultados sobre la gestión realizada en los riesgos de la Entidad.
9. Desempeño de los proveedores externos.
10. **CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD (OBJETIVOS ESTRATÉGICOS)**

El Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial, en cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad consagrados en el Acuerdo PSAA14-10161 del 12 de junio de 2016, “*Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante acuerdo PSSA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema integrado de Gestión y el Medio Ambiente –SIGMA*”, y los establecidos en los alcances de los sistemas de los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué y los Juzgados del Circuito de Chaparral, han manifestado su compromiso indeclinable de establecer, documentar , implantar , mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad, con el fin de cumplir los requisitos y la satisfacción de los usuarios, propender por el mejoramiento continuo, el crecimiento personal y profesional de los servidores judiciales, el trabajo en equipo, la transparencia en sus procesos, un clima organizacional de diálogo con las instituciones y demás sujetos procesales que contribuyen a la sagrada misión de administrar justicia, lo que garantiza la óptima toma de decisiones y la generación de controles efectivos que le permitan el cumplimiento de su misión institucional y los objetivos estratégicos trazados a corto y mediano plazo, con el propósito de fortalecer:

1. Garantizar el acceso a la justicia.
2. Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial
3. Cumplir los requerimientos de los usuarios de conformidad con la Constitución y la Ley
4. Incrementar los niveles de satisfacción al usuario
5. Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente
6. Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana
7. Mejorar continuamente el sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente SIGCMA.
8. Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización.
9. Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento de la Administración de Justicia.
10. Aprovechar eficientemente los recursos naturaleza utilizados por la entidad.

Bajo este contexto se formuló el Plan Operativo 2017, donde se estableció un cronograma con las actividades tendientes a cumplir con cada uno de los objetivos propuestos y los responsables de ejecutarlo, habiéndose hecho un seguimiento mensual a través del tablero de control, diseñado para tal efecto, y una medición trimestral teniendo en cuenta el indicador de gestión denominado “**Avance Plan Operativo Institucional”**

1. **INFORME DE RESULTADOS PLAN DE MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL SIGCMA CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2017**

Para la Seccional Tolima es importante presentar a continuación el resultado del cumplimiento de las oportunidades de mejora formuladas durante el año 2017, como evidencia del compromiso adquirido frente a la mejora continua y la Gestión de Calidad en el ejercicio propio de las funciones.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **OPRTUNIDAD DE MEJORA** | **PROCESO** | **ANÁLISIS** | **DECISIÓN** | **ESTADO** |
| Mediante Circular CSJOTC17-8, de 2017 se estableció la programación de reuniones del Comité del SIGCMA, lo que permite una mejor planeación y desarrollo de las mismas, llegada la hora y fecha, se hace control y seguimiento a las tareas y compromisos y cada uno de los líderes de los procesos rinden informe sobre el estado del proceso a su cargo, de acuerdo a la matriz de roles lo que permite hacer un mejor seguimiento del SIGCMA para una oportuna y optima toma de decisiones. | Mejoramiento del Sistema Integrado de  Gestión y Control de la Calidad | Se han venido realizando las reuniones del comité Seccional del SIGCMA, donde se abordaron diferentes temas, relacionados con el control de documentos, actualización del mapa de riesgos, seguimiento a la medición de los indicadores de gestión, control y seguimiento a tareas y compromisos, formulación del plan de gestión ambiental, lo que dio como resultado una oportuna y óptima toma de decisiones. | Se desarrollaron según la programación establecida mediante Circular CSJOTC17-8, de 2017 | Ejecutado mensualmente |
| **OPRTUNIDAD DE MEJORA** | **PROCESO** | **ANÁLISIS** | **DECISIÓN** | **ESTADO** |
| Mediante Circular CSJTOC17-7 la programación de la hora calidad que se realiza el último jueves de cada mes donde se convocan a todos los servidores judiciales del Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional de Administración Judicial, espacio que permite clarificar aspectos del SIGCMA, su mantenimiento y mejora continua en todos los procesos, como también la cultura de la preservación y conservación del medio ambiente. | Mejoramiento del Sistema Integrado de  Gestión y Control de la Calidad | Durante la hora calidad y previa programación, se desarrollan temas relacionados con el SIGCMA, para lo cual se hacen lúdicas, concursos como por ejemplo: “quien quiere ser millonario con calidad”, “quiere cacao con calidad”, “concéntrese con calidad”, “sopa de letras” y se otorgan premios a los participantes. Del mismo modo se ha venido implementando el plan de gestión ambiental propuesto por la seccional. | Previamente mediante una tarjeta de invitación se convoca a la hora calidad y se invita a cada uno de los servidores judiciales con el fin de motivarlos para que asistan. | Ejecutado mensualmente el último jueves de cada mes. |

**ANÁLISIS**: Con las oportunidades de mejora se logra evidenciar que el SIGCMA, en el año 2017, se ha mantenido lo que se ve reflejado la motivación de los servidores judiciales para asistir a las actividades propuestas, ha mejorado el trabajo en equipo, se ha advertido por la alta Dirección una mayor cooperación al interior de las áreas de trabajo, las actividades se desarrollan oportunamente, las QRS han disminuido, creando una cultura propicia al cambio y se denota un mayor compromiso institucional frente a los usuarios de la Administración de justicia.

En materia de gestión ambiental, se ha logrado avances significativos con la formulación del plan de gestión ambiental y en especial crear consciencia en los servidores judiciales, para adoptar mejores prácticas al interior de las dependencias especialmente en la conservación y protección del medio ambiente, en actividades como el reciclaje, uso adecuado de los computadores, tóneres entre otros.

Estas acciones permearon los alcances de los sistemas de gestión de calidad de los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué y los Juzgados de la Cabecera del Circuito de Chaparral.

1. **RESULTADOS DE AUDITORIAS**

La revisión del Sistema de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente, se llevó a cabo a través de la realización de la auditoría interna, con apoyo del Consejo Superior de la Judicatura Tolima, incluyéndose los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué y los juzgados de Chaparral.

**3.1. AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

La auditoría interna de calidad se llevó a cabo los días 17, 18 y 19 de Agosto de 2017, a cargo del Doctor WILLIAMS ESPINOSA SANTAMARÍA, profesional universitario de la UDAE y Coordinador Nacional del SIGCMA, dando como resultado los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se evidencia que el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, implementó una encuesta de satisfacción a las partes interesadas internas abordando los aspectos de la norma NTC ISO 9001:2015, con resultados que arrojan aspectos que permiten la mejora continua. |
| 2 | Se evidencia mediante Circular CSJTOC17-8 de 2017 la Planeación de las reuniones del Comité del SIGCMA a realizarse durante el año 2017. |
| 3 | Se evidenció el respectivo orden del día y los listados de asistencia, así como las respectivas actas en las cuales se hace seguimiento de las tareas asignadas. |
| 4 | Para el seguimiento del Plan Operativo se diseñó un tablero de control que permite evidenciar el avance y la trazabilidad de los mismos. |
| 5 | Se evidenció mediante documento “Propuesta Integral de Reordenamiento, para el año 2017, previa actualización de Mapa Judicial”, documento remitido a la Dra. Gloria Stella López Jaramillo, Presidenta del CSJ, mediante oficio CSJTOOPP17-139 del 27/01/2017. |
| 6 | Como quiera que la Plataforma ITS no funciona al 100%, sólo en el 0.1%, el Consejo Seccional diseñó una tabla dinámica en Excel, mediante la cual lleva la medición de los indicadores proceso por proceso, con todas las variables, de tal forma que el sistema se mantiene fortalecido. |
| 7 | En Gestión de la Información Estadística se evidencia mediante oficios CSJTOOP17-1213 al CSJTOOP17-1222, el seguimiento que se hace para el cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo PSAA16-10476 del 01/03/2016. |
| 8 | Se evidenció que el Plan de Comunicaciones fue aprobado mediante acta 04 de abril de 2017 y se resaltan las estrategias en la cartelera y se cuenta con una matriz de seguimiento. |
| 9 | Con el fin de mejorar la atención a los usuarios relacionados con el SIRNA (Sistema de Información del Registro Nacional de Abogados) y frente a las dificultades que se han presentado, se creó el siguiente instructivo:  Manual trámites urna - SECCIONAL TOLIMA |
| 10 | Se resalta el logro del Proyecto: RESCATE IMAGEN CORPORATIVA Y/O REPUTACIÓN CORPORATIVA CULTURA JUDICIAL POR EL BUEN TRATO ESTAMOS CAMBIANDO Y TÚ?: Se ganó el premio POSITIVA PREMIA, frente a 255 empresas. |
| 11 | En el proceso de Infraestructura Física: Se evidenció que se están implementando los proyectos de Gestión Ambiental, tales como los nuevos diseños y remodelaciones de: La Secretaría del Tribunal Administrativo, 14 Juzgados Penales, 6 Juzgados de Familia; Adicionalmente en los nuevos contratos se planeó el diseño y ejecución de la remodelación de los cuartos de baterías sanitarias del Palacio de Justicia de Ibagué incluyendo baterías para discapacitados y el uso de los usuarios externos. Ambientes saludables y amigables, dando cumplimiento al Manual de Espacios Físicos Saludables de la Rama Judicial. |
| 12 | En relación con el Acuerdo PSAA14-10160, artículo 26 se evidenció que la Dirección Seccional elaboró y aplicó una encuesta con el objetivo de mejorar la cultura de bienestar de los usuarios internos, sin embargo se aplicó también a las partes interesadas externas. La muestra fue de 904 entrevistados, en todas las sedes judiciales de Ibagué. |
| 13 | En el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios se evidenció que la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, está realizando los procesos de compra a través de la Tienda Virtual del Estado teniendo en cuenta los Acuerdos Marco. |
| 14 | Se aplica la política de transparencia establecida en el SECOP2. Procesos Transaccionales. Se puede evidenciar el Contrato IP021 del SECOP2, en las obligaciones del contratista se lee: *“: El CONTRATISTA, deberá cumplir con todas las normas y leyes colombianas sobre el medio ambiente (a nivel nacional, regional y local) que se encuentren vigentes durante el término de este contrato. El Contratista deberá en todo momento minimizar el impacto ambiental de cualquier actividad realizada por él en el desarrollo de este contrato, de conformidad con las normas aplicables. El Contratista conoce y acepta que las autoridades competentes nacionales, regionales o locales que tengan jurisdicción sobre el área donde realizará las actividades podrán disponer la suspensión de las actividades objeto de este contrato hasta que el Contratista cumpla con dichas normas y leyes ambientales o subsane los efectos causados por el incumplimiento de dichas normas y leyes, motivo por el cual, asumirá las consecuencias que se deriven frente al contrato cuando la suspensión de las actividades le sea imputable.”*  Constituyéndose un compromiso solido con el Sistema de Gestión Ambiental. |

1. **Procesos del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Ibagué.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se evidencia en el formato de Acta que no está actualizada la imagen Institucional conforme a lo establecido en el Acuerdo Número PSAA16-10559.  Evidencia: Acta No. 001 del 22/03/2017: Comité de Calidad.  Nota: Debe trabajarse con el Nivel Central. (No conformidad menor) |
| 2 | Se evidencia que en el proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia, se identificó el producto No Conforme de las tarjetas profesionales de los señores: Ángela Patricia Rondón Lozano, Fredy Alexander Rico Castaño y Virginia Garcés, los cuales presentaban error en los nombres. Dicho producto No conforme fue identificado y notificado al nivel central mediante los oficios CSJTOOP17-1314; CSJTOOP17-1341; CSJTOOP17-1364, sin embargo, no fueron documentadas en el Sistema ITS. Se requiere Coordinación con el Nivel Central. (No conformidad menor) |
| 3 | En el Mapa de Riesgos del Proceso de Infraestructura Física, no se evidencia el riesgo anticorrupción, Ley 141 de 2011. (No conformidad menor) |
| 4 | En el proceso de Gestión Tecnológica se evidencia que no se hace el seguimiento debido a la prestación del servicio del usuario interno. ( No conformidad mayor) |
| 5 | En relación con el Procedimiento para el Desarrollo de Competencias Específicas en los Servidores Judiciales se evidencia que no existe el Plan de Competencias, ni tampoco se diligenciaron los formatos F-AGH-10, ni F-AGH-11. Es importante tener presente que las NCM se detentaron y se han presentado debido al cambio de personal, producto de las listas de elegibles y a la falta de capacitación por parte del nivel central. (No conformidad mayor) |

1. **Procesos de los Juzgados Administrativos de Ibagué.**

No se evidenció ninguna no conformidad.

1. **Procesos de los Juzgados de la Cabecera del Circuito Chaparral.**

**No se evidenció ninguna no conformidad**

**3.2 FORTALEZAS**

**i). CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA Y DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL IBAGUÉ TOLIMA**

1. **JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ**:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se evidencia que la caracterización está actualizada a la versión NTC ISO 9001:2015. |
| 2 | En el análisis de los indicadores de la Gestión de los Juzgados Administrativos se evidencia un buen análisis ajustado a la realidad y con base en los criterios estadísticos establecidos. |

**3.3 OPORTUNIDAD DE MEJORA.**

**i). CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA Y DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se deben implementar las acciones de gestión respectivas de los resultados de la Encuesta de Satisfacción del usuario. |
| 2 | Aunque la Seccional hace esfuerzos para realizar los procesos de formación y capacitación por Autogestión se evidencian talanqueras Institucionales para llevar a cabo las mismas, tales como; 1) riesgos profesionales; 2) quién da la comisión para asistir a procesos de formación que no impacta a la EJRLB? Ahora bien se evidencia en los oficios que se han realizado procesos de autogestión para capacitación y formación específica que se ha detectado a través de la articulación con otros procesos como Administración de la Carrera Judicial: Factor Calidad, al hacer el análisis respetivo. Sin embargo no se evidencia que la EJRLB realice las capacitaciones solicitadas, como se evidencia en el oficio CSJSAPOF15-03213 del 07/10/2015. |
| 3 | Actualizar los formatos con base en Acuerdo Número PSAA16-10559. |
| 4 | En la Seccional se realiza **La Hora Calidad**, la cual se realiza el último jueves del mes aprobado mediante Acuerdo Número 004 de enero de 2012 y mediante Circular CSJTOC1717-7 DE 2017 se socializa la planeación de la misma. Se recomienda documentar esta buena práctica. |

**ii) JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ TOLIMA**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | En los Juzgados Administrativos se evidenciaron por parte del ICONTEC, tres No Conformidades Menores, a saber:   1. El procedimiento de Control de registros no establece las disposiciones y controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección y la disposición de registros, numeral 4.2.4 de la Norma NTC ISO: 2008, al respecto: 2. Se presentó el Plan de Mejora, el cual fue aprobado mediante acta No. 01 del 21/03/2017. 3. El Plan de Mejora se ejecutó y se socializó mediante acta No. 03 del 13 de junio de 2017. 4. Revisadas las actividades y el cierre de las mismas se evidenció de la primera actividad se solicitó el 17/02/2017 y la capacitación se llevará a cabo en el segundo semestre de 2017, evidencia listado de asistencia. 5. En relación con la siguiente actividad se socializó la matriz de control pero se sugirieron algunos ajustes; 6. En relación con la tercera actividad esta fue aprobada por el Consejo Seccional, pero se sugiere que se remitan al Comité Seccional de Archivo; 7. La implementación debe realizarse de forma paulatina de conformidad con el ajuste de la Ley de Archivo y la realidad presupuestal. 8. En relación con la segunda No Conformidad Menor que especifica: La Información de entrada para la revisión de la dirección no incluyó lo relativo a la conformidad del producto servicio, numeral 5.6, al respecto, conforme se especificó en el numeral anterior el Plan de Acción fue elaborado y aprobado y las acciones para el cierre de las No Conformidades Menores fueron las siguientes: 9. La primera actividad se programó y se realiza en el segundo semestre de 2017; Evidencia listado de asistencia. 10. Implementación del Procedimiento Institucional de revisión por la Alta Dirección. 11. Se evidenció que está planeado remitir el informe al Comité de Calidad y al Consejo Seccional de la Judicatura, para la sesión del mes de julio. Con lo cual se cerraría la NCM; 12. En relación con la 3 NCM: La entidad no recopila y analizan todos los datos apropiados que permitan proporcionar información sobre la satisfacción del cliente, ni el resultado de los procesos, al respecto, de acuerdo con las actividades planteadas: 13. La primera actividad se programó y realiza en el segundo semestre de 2017; evidencia listado de asistencia. 14. En relación con la segunda actividad se elaboró, se remitió al Consejo Seccional y posteriormente debe remitir al Comité Nacional de Calidad, para los fines pertinentes. 15. Elaborar un proyecto de instrumentos de Encuesta, y aplicarlo en los Juzgados Administrativos. Al respecto se evidenciaron las encuestas. Se aplicaron 88 encuestas entre el 01 de abril al 30 de junio, con un resultado bien interesante, el cual se anexa en el documento de análisis. 16. De la misma forma se evidenciaron las sugerencias las cuales fueron remitidas al Director Seccional mediante oficio JA1-1317 del 14 de julio de 2017.   Todas las evidencias fueron presentadas en el marco de la Auditoría Interna de Calidad. |

**3.4 NO CONFORMIDADES CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA Y DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL**:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se evidencia en el formato de Acta que no está actualizada la imagen Institucional conforme a lo establecido en el Acuerdo Número PSAA16-10559.  Evidencia: Acta No. 001 del 22/03/2017: Comité de Calidad.  Nota: Debe trabajarse con el Nivel Central. (No conformidad menor) |
| 2 | Se evidencia que en el proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia, se identificó el producto No Conforme de las tarjetas profesionales de los señores: Ángela Patricia Rondón Lozano, Fredy Alexander Rico Castaño y Virginia Garcés, los cuales presentaban error en los nombres. Dicho producto No conforme fue identificado y notificado al nivel central mediante los oficios CSJTOOP17-1314; CSJTOOP17-1341; CSJTOOP17-1364, sin embargo, no fueron documentadas en el Sistema ITS. Se requiere Coordinación con el Nivel Central. (No conformidad menor) |
| 3 | En el Mapa de Riesgos del Proceso de Infraestructura Física, no se evidencia el riesgo corrupción, Ley 141 de 2011. (No conformidad menor) |
| 4 | En el proceso de Gestión Tecnológica se evidencia que no se hace el seguimiento debido a la prestación del servicio del usuario interno. ( No conformidad mayor) |
| 5 | En relación con el Procedimiento para el Desarrollo de Competencias Específicas en los Servidores Judiciales se evidencia que no existe el Plan de Competencias, ni tampoco se diligenciaron los formatos F-AGH-10, ni F-AGH-11. Es importante tener presente que las NCM se detentaron y se han presentado debido al cambio de personal, producto de las listas de elegibles y a la falta de capacitación por parte del nivel central. (No conformidad mayor) |

**CONCLUSIONES**:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se concluye que las 3 NCM de los Juzgados Administrativos del año 2016 se cierran de acuerdo a las evidencias presentadas. |

**3.3 AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD**

A la fecha del presente informe y lo corrido del año 2017, no se practicó auditorías externas de calidad.

1. **RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE**

(Medición de la percepción de la satisfacción del cliente)

**(Al 31 de diciembre de 2017)**

**4.1 Las QRSs alcance Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Ejecutiva Seccional de Ibagué**

| **TIPO DE CASO** | **A 31 de diciembre de 2017** |
| --- | --- |
| **Quejas** | [**6**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=1) |
| Carrera Judicial – Concursos | 0 |
| Registro Nacional de Abogados - Tarjetas Profesionales | 0 |
| Registro Nacional de Abogados – Judicaturas-Prácticas Jurídicas | 0 |
| Información de la Información Estadística | 0 |
| Otros | 0 |
| Reordenamiento Judicial y Descongestión | 0 |
| **Reclamo** | [**0**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=2) |
| Registro Nacional de Abogados – Tarjetas y judicaturas | 0 |
| Vigilancias Judiciales | 145 |
| **Sugerencia** | [**0**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=3) |
| Administración de la Carrera Judicial | 0 |
| Vigilancias judiciales | 145 |

**ANÁLISIS:** Al 31 de diciembre de 2017, en la Seccional Tolima, se tramitaron seis (6) quejas, recibidas por la página web de la Rama Judicial, las que fueron resueltas en forma oportuna.

Es oportuno resaltar que por política de la Entidad, todas las QRS son atendidas, orientando siempre al usuario hacia la búsqueda de la solución de su problema.

A la fecha se han recibido 145 solicitudes de vigilancia judicial las cuales han sido tramitadas a la luz del Acuerdo PSAA11-8716 de 2011.

**4.2 QRSs Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué**

| **TIPO DE CASO** | **A 31 de diciembre de 2017** |
| --- | --- |
| **Quejas** | [**0**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=1) |
| Proceso de Administración de Justicia Contenciosa Administrativa | 2 |
| **Reclamo** | [**0**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=2) |
| Proceso de Administración de Justicia Contenciosa Administrativa | 0 |
| **Vigilancia Judiciales** | **0** |
| Servidores Judiciales (Juzgados Administrativos - Vigilancias Judiciales) | 0 |
| **Sugerencia** | [**4**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=3) |
| Proceso  Administración de Justicia Contenciosa Administrativa | 0 |
| Otros | **0** |

**ANÁLISIS:** En los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué, se presentaron dos (2) reclamos, y cuatro (4) sugerencias. Los parámetros legales, las sugerencias fueron atendidas oportunamente y las vigilancias judiciales se les imprimieron el trámite correspondiente a la luz del Acuerdo PSAA11-8716 de 2011, por la autoridad competente.

4.3 QRSs Juzgados de la Cabecera de Chaparral

**4.3 QRSs Juzgados de La Cabecera del Circuito de Chaparral**

| **TIPO DE CASO** | **A 31 de diciembre de 2017** |
| --- | --- |
| **Quejas** | **2** |
| Proceso de Administración de Justicia | 0 |
| **Reclamo** | [**1**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=2) |
| Proceso de Administración de Justicia | 0 |
| Vigilancia Judiciales | 0 |
| Servidores Judiciales (Juzgados de Chaparral Vigilancias Judiciales) | 0 |
| **Sugerencia** | [**2**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=3) |
| Proceso  Administración de Justicia | 0 |
| Otros | 0 |

**Análisis:** En los Juzgados del Circuito de Chaparral, se interpusieron dos (2) quejas, un (1) reclamo y dos (2) sugerencias. El reclamo fue atendido inmediatamente bajo los términos legales, el cual se resolvió oportunamente. Las sugerencias estuvieron apuntadas al mantenimiento de las locaciones del palacio de Justicia, concertándose con el personal de servicios generales estas inquietudes se atendieron de forma eficaz**.**

**4.4 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN**

Para el Consejo Superior de la Judicatura es fundamental conocer la satisfacción de sus usuarios y demás partes interesadas respecto a la atención de las necesidades, requerimientos, productos y servicios que son ofrecidos a través del Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, con el fin de generar planes de mejoramiento que permitan incrementar los niveles de satisfacción por lo tanto se aplicó una encuesta en el primer semestre la que está debidamente tabulada.

**4.1.1 Satisfacción de usuarios del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial Seccional Ibagué**

La Rama Judicial del Tolima en su misión de *“Impartir Justicia de la mejor manera para que haya una convivencia pacífica y se resuelvan los conflictos o problemas, respetando la dignidad del hombre, la diversidad racial y cultural, de acuerdo a la organización de nuestro País*.”, se trazó como tarea durante el año 2017, realizar una encuesta de satisfacción en el Distrito Judicial de Ibagué, con el fin de monitorear en forma periódica la percepción que tiene los servidores judiciales sobre los servicios prestados, para lograr el mejoramiento continuo de la Administración de Justicia, específicamente en el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de administración Judicial.

El objetivo de la encuesta es medir la satisfacción de los servidores judiciales frente a los servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial, con el fin de identificar aspectos positivos y negativos, que permitan una oportuna toma de decisiones para mejorar el desempeño de los procesos que se adelantan al interior de la Rama Judicial del Tolima, así como implementar acciones de mejora tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de los usuarios.

En esta encuesta se evaluaron 8 componentes con sus diferentes preguntas, que constituyen un monitoreo a la calidad de los servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial.

Los 8 componentes son:

Componente Nº 1. Necesidades básicas

Componente Nº 2. Necesidades tecnológicas

Componente Nº 3. Necesidades informáticas

Componente Nº 4. Infraestructura física

Componente Nº 5. Talento humano

Componente Nº 6. Sistemas de información

Componente Nº 7. Administración de la Carrera Judicial

Componente Nº 8. Plan Nacional de Desarrollo

**PROPÒSITO DE LA ENCUESTA**

* Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los servidores judiciales en el ambiente de trabajo frente a los servicios prestados por la Dirección Seccional de Ibagué y el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima para identificar áreas de especial atención.
* Evaluar la efectividad institucional en los servicios prestados, administrativos, sistemas de información, capacitación, infraestructura física, técnica, tecnológica en el Distrito Judicial de Ibagué.

La encuesta aplicada se realizó con una muestra representativa de 100 despachos Judiciales del Distrito Judicial de Ibagué, los que fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación a saber:

|  |  |
| --- | --- |
| **PUNTAJE** | **DESCRIPCIÓN** |
| **5** | Muy Satisfecho |
| **4** | Satisfecho |
| **3** | Deficiente |
| **2** | Malo |
| **1** | Muy Malo |
| **NS/NR** | No Sabe /No responde |

**RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A 31 DICIEMBRE DE 2017**

**COMPONENTE Nº 1. “*NECESIDADES BÁSICAS”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 1: NECESIDADES BÁSICAS** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Suministro de papelería | 37,00 | 18,00 | 30,00 | 10,00 | 5,00 | - | 100,00 |
| Suministro de Lápices y Lapiceros | 30,00 | 25,00 | 18,00 | 27,00 | - | - | 100,00 |
| Suministro de Perforadoras, Grapadoras | 18,00 | 32,00 | 14,00 | 27,00 | - | 9,00 | 100,00 |
| Suministro de elementos para el archivo | 23,00 | 45,00 | 27,00 | 5,00 | - | - | 100,00 |
| Suministro de Tóner | 18,00 | 25,00 | 30,00 | 18,00 | 9,00 | - | 100,00 |
| **TOTAL** | **126,00** | **145,00** | **119,00** | **87,00** | **14,00** | **9,00** | **500,00** |
| **%** | **25,20%** | **29,00%** | **23,80%** | **17,40%** | **2,80%** | **1,80%** | **100%** |

**GRAFICA N°1**

**COMPONENTE Nº 2. *“NECESIDADES TECNOLÓGICAS”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 2: NECESIDADES TECNOLÓGICAS** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Equipo de Cómputo | 50,00 | 23,00 | 22,00 | - | - | 5,00 | 100,00 |
| Impresoras | 45,00 | 27,00 | 14,00 | 5,00 | - | 9,00 | 100,00 |
| Dispositivos para el almacenamiento de información (CD, Discos de almacenamiento externo) | 27,00 | 45,00 | 24,00 | 4,00 | - | - | 100,00 |
| Cámara o video cámaras | - | 15,00 | 30,00 | 14,00 | 23,00 | 18,00 | 100,00 |
| **TOTAL** | **122,00** | **110,00** | **90,00** | **23,00** | **23,00** | **32,00** | **400,00** |
| **%** | **30,50%** | **27,50%** | **22,50%** | **5,75%** | **5,75%** | **8,00%** | **1,00** |

**GRAFICA N°2**

**COMPONENTE Nº 3. *“NECESIDADES INFORMÁTICAS”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 3: NECESIDADES INFORMÁTICAS** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Conexión Internet | 38,00 | 27,00 | 29,00 | 6,00 | - | - | 100,00 |
| Necesidades de software ofimático (Excel, Word) | 40,00 | 27,00 | 28,00 | 5,00 | - | - | 100,00 |
| Necesidades de aplicativos informáticos (SIGLO XXI, SIERJU, Otro) | 33,00 | 36,00 | 22,00 | 9,00 | - | - | 100,00 |
| Cámara o video cámaras | - | 12,00 | 27,00 | 19,00 | 32,00 | 10,00 | 100,00 |
| **TOTAL** | **111,00** | **102,00** | **106,00** | **39,00** | **32,00** | **10,00** | **400,00** |
| **%** | **27,75%** | **25,50%** | **26,50%** | **9,75%** | **8,00%** | **2,50%** | **100%** |

**GRAFICA N°3**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 4: SOBRE INFRAESTRUCTURA FÍSICA** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Su oficina cuenta con iluminación suficiente? | 31,00 | 34,00 | 25,00 | 10,00 | - | - | 100,00 |
| Su oficina cuenta con espacio suficiente para el desempeño de su función? | 28,00 | 32,00 | 30,00 | 10,00 | - | - | 100,00 |
| Su oficina cuenta con la ventilación suficiente para el desempeño de su función? | 23,00 | 38,00 | 32,00 | 5,00 | - | 2,00 | 100,00 |
| Su oficina cuenta con las condiciones de seguridad físicas para el desempeño de su función? | 25,00 | 31,00 | 20,00 | 10,00 | 9,00 | 5,00 | 100,00 |
| Su oficina cuenta con las condiciones de ruido exigidas para el desempeño de su función? | 18,00 | 37,00 | 35,00 | 7,00 | 1,00 | 2,00 | 100,00 |
| Considera que el mobiliario (Escritorio, silla) es adecuado para el desempeño de su función? | 25,00 | 23,00 | 30,00 | 15,00 | 5,00 | 2,00 | 100,00 |
| **TOTAL** | **150,00** | **195,00** | **172,00** | **57,00** | **15,00** | **11,00** | **600,00** |
| **%** | **25,00%** | **32,50%** | **28,67%** | **9,50%** | **2,50%** | **1,83%** | **100%** |

**COMPONENTE Nº 4. *“SOBRE INFRAESTRUCTURA FÍSICA”***

**GRAFICA N°4**

**COMPONENTE Nº 5. *“TALENTO HUMANO”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 5: TALENTO HUMANO** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Qué tan satisfecho se encuentra con los temas que son desarrollados en las capacitaciones que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla? | 30,00 | 29,00 | 30,00 | 8,00 | 3,00 | - | 100,00 |
| Qué tan satisfecho se encuentra con la atención a las necesidades de formación que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla. | - | 49,00 | 30,00 | 10,00 | 5,00 | 6,00 | 100,00 |
| Que tan satisfecho se encuentra con proceso de selección de personal. | 23,00 | 30,00 | 25,00 | 10,00 | 3,00 | 9,00 | 100,00 |
| Qué tan satisfecho se encuentra con la oportunidad en el pago de la nómina y demás prestaciones sociales. | 20,00 | 50,00 | 15,00 | 5,00 | - | 10,00 | 100,00 |
| Qué tan satisfecho se encuentra con las capacitaciones de la ARL. | 25,00 | 49,00 | 5,00 | 12,00 | 9,00 | - | 100,00 |
| **TOTAL** | **98,00** | **207,00** | **105,00** | **45,00** | **20,00** | **25,00** | **500,00** |
| **%** | **19,60%** | **41,40%** | **21,00%** | **9,00%** | **4,00%** | **5,00%** | **100%** |

**GRAFICA N°5**

**COMPONENTE Nº 6. *“SISTEMAS DE INFORMACIÓN”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 6: SISTEMAS DE INFORMACIÓN** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Qué tan satisfecho se encuentra con la utilidad que le presta el portal web de la Rama Judicial | 25,00 | 32,00 | 32,00 | 2,00 | 1,00 | 8,00 | 100,00 |
| **TOTAL** | **25,00** | **32,00** | **32,00** | **2,00** | **1,00** | **8,00** | **100,00** |
| **%** | **25,00%** | **32,00%** | **32,00%** | **2,00%** | **1,00%** | **8,00%** | **100%** |

**GRAFICA N°6**

**COMPONENTE Nº 7. *“ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 7: ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Está usted de acuerdo con la manera que el Consejo Seccional de la Judicatura Tolima, Administra la Carrera Judicial? | 25,00 | 50,00 | 15,00 | 4,00 | 1,00 | 5,00 | 100,00 |
| **TOTAL** | **25,00** | **50,00** | **15,00** | **4,00** | **1,00** | **5,00** | **100,00** |
| **%** | **25,00%** | **50,00%** | **15,00%** | **4,00%** | **1,00%** | **5,00%** | **100%** |

**GRAFICA N°7**

**COMPONENTE Nº 8. “*PLAN NACIONAL DE DESARROLLO”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 8: PLAN NACIONAL DE DESARROLLO** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| En el Marco del Plan Nacional de Desarrollo, Ley 1753 de 2015, "**Todos por un nuevo País"**, conoce usted el capítulo cuarto, asignado al sector justicia titulado "Seguridad, Justicia y Democracia para la construcción de la paz? | 25,00 | 38,00 | 22,00 | 4,00 | 1,00 | 10,00 | 100,00 |
| **TOTAL** | **25,00** | **38,00** | **22,00** | **4,00** | **1,00** | **10,00** | **100,00** |
| **%** | **25,00%** | **38,00%** | **22,00%** | **4,00%** | **1,00%** | **10,00%** | **100%** |

**GRAFICA N°8**

**ANALISIS DE RESULTADOS**

Teniendo en cuenta cada uno de los componentes consultados en la encuesta, los servidores judiciales contestaron de la siguiente manera: Muy satisfechos 25,26% Satisfechos 32,56%, para un total de 57,81% de servidores judiciales que tienen una muy alta percepción de la gestión administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Seccional de la Judicatura.

Un 24,48% consideraron que no son suficientes los elementos tecnológicos, administrativos y las capacitaciones suministradas por la organización, para una calificación deficiente y un 13,63% califica como Malo los componentes de la encuesta realizada, teniendo mayor incidencia en esta calificación negativa el componente de *“Necesidades Básicas”* las que hace relación a las herramientas administrativas como papelería, tóner, lapiceros y elementos de archivo.

Y finalmente un 4,07% No sabe, No responde.

**4.1.3 Satisfacción de usuarios de los Juzgados de la Cabecera de Chaparral:**

Se detalla los resultados de las encuestas PQRS del Palacio de Justicia realizadas en el año 2017. Número de encuestas del periodo = 18**. Encuesta de Satisfacción PRQS**

**Componente: Atención en recepción.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ATENCION EN RECEPCION** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. Amabilidad y cortesía | 10 | 4 | 4 | 0 |
| 2. La información proporcionada fue clara y suficiente | 11 | 4 | 3 | 0 |
| 3. El personal utiliza lenguaje claro | 10 | 4 | 4 | 0 |
| 4. Considera Usted que hubo un adecuado respeto por su privacidad | 18 | 0 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |

* El 66.6% de las personas encuestadas opina que la atención en la recepción en cuanto a amabilidad y cortesía es excelente, el 16.6 % restante destacan que es bueno, y el 16.6 % indica que es aceptable.
* El 75% de los encuestados expresan que la información proporcionada fue clara y suficiente, mientras que el 16.6% opina que es buena y el 8.3% opina que es aceptable.
* Dentro de las encuestas de satisfacción se encontró que el 66.6% de las personas encuestadas opina que el personal utiliza lenguaje claro, el 16.6 % restante destacan que es bueno, y el 16.6 % indica que es aceptable.
* El 100% de los encuestados considera excelente el respeto que se le brinda el palacio de justicia a la privacidad del usuario.
* EL 77.0% del total de los encuestados considera excelente la atención en la recepción por parte del palacio de justicia de Chaparral, mientras que el 12.5% lo considera bueno y solo el 10.4% considera que es aceptable.

**Componente: Oportunidad**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **OPORTUNIDAD** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. El tiempo de atención fue razonable | 18 | 0 | 0 | 0 |
| 2. la respuesta a la consulta es satisfactoria y clara. | 14 | 4 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |

* El 100% de las personas encuestadas opinan que el tiempo de atención es excelente.
* El 83.3% de las personas encuestadas opinan que es excelente la respuesta a la consulta, el 16.6% opina que es buena.
* El 91.6% opina que la oportunidad del servicio es excelente, y el 8.3% opina que es bueno.

**Componente: Infraestructura**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INFRAESTRUCTURA** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. Estado de limpieza de las instalaciones y Comodidad | 12 | 3 | 3 | 0 |
| 2. Las Instalaciones son de fácil ubicación en el Municipio | 18 | 0 | 0 | 0 |
| 3. La señalización es clara | 16 | 2 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |

* El 83.3 % de las personas encuestadas opinan que la limpieza en las instalaciones y la comodidad de las mismas es excelente, el 8.3 % opinan que es bueno y el 8.3 indican que es aceptable.
* El 100% de los encuestados opinan que es excelente la ubicación del palacio de justicia.

* El 83.3 % opinan que la señalización que tiene el palacio de justicia es excelente y el 16.6% restante opinan que es bueno.
* En promedio, el 88.8% de las personas encuestadas opinan que la infraestructura del palacio de justicia es excelente, el 8.3% opinan que es buena y el 2.7 % es aceptable.

**Componente: Evaluación General**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUACION GENERAL** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. Considera que la calidad general del servicio fue | 10 | 4 | 4 | 0 |

* El 66.6% del total de los encuestados opinan que la calidad del servicio es excelente, mientras que el 16.6% opinan que es bueno y el 16.6% aceptable.

En términos generales el servicio que tiene el Palacio de Justicia es satisfactorio, dándoles a los usuarios una satisfacción en el momento de tomar el servicio.

**Decisiones y acciones para la prestación de Servicio. Análisis de las encuestas en los Juzgados de Chaparral.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANALISIS:**  Población atendida: 1416  Despachos judiciales: 7  Resultado: Un promedio de 202,2 solitudes en cada despacho.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Indicador General del Palacio de Justicia de Chaparral** | | | | **Instancia** | **Resueltos** | **Atendidos** | | Constitucionales | 315 | 315 | | Justicia ordinaria Civil (Circuito). | 95 | 135 | | Justicia ordinaria Civil (1 municipal) | 130 | 170 | | Justicia ordinaria Civil (2 municipal) | 110 | 158 | | Justicia Ordinaria Penal (Circuito) | 84 | 108 | | Justicia Ordinaria Penal(1 municipal) | 195 | 198 | | Justicia Ordinaria Penal(2 Municipal | 201 | 205 | | Justicia Ordinario Familia | 125 | 137 | | **Total Casos** | **1255** | **1426** | |  |  |  |   En la tabla se evidencia el comportamiento de los procesos atendidos y resueltos por juzgado en las instancias Constitucionales y según la Naturaleza del asunto |

En términos generales el Palacio de Justicia durante los tres primeros trimestre de 2017 se recibieron 1416 solicitudes de procesos judiciales de los cuales 1245 fueron resueltos con una eficiencia del 87,9 %. Cumpliendo hasta el momento con la meta y objetivo propuesto, esto se debe en gran parte a la implementación del código general del proceso, debido a que se cuenta con buenas salas de audiencia que permiten cumplir en términos la evacuación de las solicitudes, generando una justicia ágil para los usuarios. Igualmente en la justicia penal se evacuan las audiencias con una periodicidad muy corta lo que permite que trimestralmente se cumpla con la meta alcanzada.

En comparación al informe de revisión del año 2016, se logra evidenciar que bajo el porcentaje de excelencia en la atención del usuario, aunque no es insatisfactoria, se debe fortalecer en capacitaciones y charlas formativas por parte de los líderes de los procesos y de la Dirección del SGCMA, para incentivar a la mejora en la recepción del usuario, utilizando un lenguaje apropiado que permita la comprensión de los requerimientos de todos.

Con el fin de fortalecer la percepción de calidad del servicio del Palacio de Justicia es importante socializar con el líder de proceso y servidor judicial los comentarios negativos para su retroalimentación.

A pesar de que fue baja la recepción de las quejas, sí es necesario fortalecer la atención al usuario, capacitando y sensibilizando al personal que atiende a los usuarios y al personal de servicios generales en la importancia de la mejora continua del servicio, y así promover una atención marcada por la excelencia.

1. **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO**

**5.1 ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL:**

**ANALISIS:** En el primer semestre de 2017, se llegó al 70.53 % de la meta establecida, por cuanto y en tanto solo desde el mes de noviembre de 2016, se empezó a remitir a los nominadores las listas seccionales de elegibles para proveer cargos de empleados en propiedad, en consecuencia de 957 cargos de empleados de carrera, 675 están en propiedad y 282 en provisionalidad.

**ANÁLISIS:**  En el primer semestre de 2017, se alcanzó solo un 64,46% de la meta fijada, por cuanto y en tanto, no existe a la fecha lista de elegibles vigente para proveer en propiedad los cargos de Jueces de la Republica en el Distrito Judicial de Ibagué, excepto los Juzgados Civiles del Circuito con énfasis en laboral, en consecuencia solo se envían lista de elegibles a los nominadores para esta especialidad. Aunado a lo anterior se tiene, que se crearon 3 cargos de jueces administrativos, 3 de jueces de pequeñas causas y competencias múltiples creados mediante acuerdo PSAA15-10402, y 2 Juzgados de Pequeñas Causas Laborales, lo que hace que se aumenten las vacantes, y por lo tanto se hagan nombramientos en provisionalidad y se soliciten traslados.

**ANÁLISIS:** En el primer semestre de 2017, se obtuvo un 88.89% de la meta establecida, por cuanto el total de cargos de magistrados de carrera de los Tribunales y el Consejo Seccional del Distrito judicial de Ibagué son 27, y se encuentran provistos en carrera 24, y en provisionalidad 3, en razón a traslados a otros Distritos y por retiro de pensión de vejez.

**ANÁLISIS:** Esta medición es anual.

**5.2 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS:**

**ANÁLISIS:** RESULTADO DEL INDICADOR: 0%- INDICADOR ANUAL- NO HAY MEDICIONES PROGRAMADAS PARA EL PERIODO. Durante el cuarto trimestre de 2017 no se adelantaron procesos de LICITACION PUBLICA por lo tanto no hubo adjudicaciones por esta modalidad. La Entidad solo adelanta este tipo de procesos cuando se cumplen los requisitos de cuantía y condiciones establecidas en la normatividad vigente para esta modalidad. Fuente: Asistencia Legal DSAJ Ibagué.

**ANÁLISIS:** Durante el año 2017, no se recibieron requerimientos complementarios para bienes y servicios no contemplados en el Plan de Adquisiciones vigencia 2017. Fuente: Almacén - Servicios Técnicos DSAJ Ibagué.

**5.3 ASISTENCIA LEGAL:**

Durante el año 2017, los resultados en el primero, segundo y tercer trimestre del año, no se cumplió con las metas establecidas, tal y como se puede evidenciar en el análisis de resultados, sin embargo en el cuarto trimestre se obtuvo un rendimiento del 98.36%, por lo que se hizo necesario formular la siguiente acción de mejora:

* Mediante acta No. 1 del 22 de mayo de 2017, se lleva a cabo reunión por medio del cual se formula acción de mejora y se acuerda que la responsabilidad de dar respuesta a los derechos de petición está a cargo de las profesionales DIANA ROCIO PORTELA SIERRA y MÓNICA LORENA ZULUAGA PATIÑO, pues, en el primer trimestre de 35 derechos de petición 31 fueron atendidos oportunamente y 4 por fuera del término legal, estos últimos a cargo de la Doctora Diana Roció Portela Sierra.
* Posteriormente con acta No. 2 del 10 de julio de 2017, se hace seguimiento al segundo trimestre evidenciando que se recibieron 115 derechos de petición de los cuales 63 fueron contestados oportunamente y 52 de manera extemporánea algunos en tres (3) días y otros en 64 días a cargo de la Doctora Diana Roció Portela Sierra.
* Con acta No. 3 del 17 de agosto del presente año, se continúa con el seguimiento a los derechos de petición del mes de julio observando que de 50 peticiones, todos fueron resueltos dentro del término legal.
* El 3 de octubre

**5.4 AUDITORÍA INTERNA:**

**ANÁLISIS: Este indicador es anual.**

**ANÁLISIS: Este indicador es anual**

**ANÁLISIS: Este indicador es anual.**

**5.5 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL:**

**ANÁLISIS:** Para el primer trimestre de 2017 se tenían ocho actividades planeadas en la matriz de comunicaciones, así: (i) Presentación a la comunidad tolimense del informe de Gestión de la Sala Administrativa del Consejo Seccional del Tolima Vigencia 2016. (ii) Publicar En los meses de Enero, Febrero y Marzo, información de la Sala Administrativa (Acuerdos, Circulares y Resoluciones) y del SIGCMA de la Seccional, en el Pagina Web de la Rama Judicial. (iii) Dar a conocer a los usuarios internos y externos de la Rama judicial, los resultados de gestión e información importante de la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima por medio de un Boletín. (iv) Realizar actividades lúdicas en los meses de Enero, febrero y Marzo, que permitan la aplicación en el diario vivir de los principios que integran el S.I.G.C.M.A (Reunión mensual \"Hora Calidad\"). Las anteriores actividades fueron realizadas su totalidad.-

Para el segundo trimestre de 2017 se tenían ocho actividades planeadas en la matriz de comunicaciones, así: (i). Publicar En los meses de abril, mayo, y junio información de del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima (Acuerdos, Circulares y Resoluciones) y del SIGCMA de la Seccional, en el Pagina Web de la Rama Judicial. ii) Dar a conocer a los usuarios internos y externos de la Rama judicial, los resultados de gestión e información importante de la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima por medio de un Boletín. (iii) Realizar actividades lúdicas en los meses de abril, mayo, junio, que permitan la aplicación en el diario vivir de los principios que integran el S.I.G.C.M.A (Reunión mensual \\\"Hora Calidad\\\"), realizar cada semestre del año una integración de los despachos judiciales del SIGCMA, (dia calidad) Las anteriores actividades fueron realizadas su totalidad.-

**ANÁLISIS:** En el Primer trimestre de 2017, se recibieron dos (2) quejas- QRS, las cuales fueron atendidas dentro del término en su totalidad. En comparación con el comportamiento del cuarto trimestre del año 2016, se disminuyó en dos (2) el número de QRSS que en dicho año.

En el Segundo Trimestre de 2017, se recibieron cuatro (4) quejas- QRS, las cuales fueron atendidas dentro del término en su totalidad.

**5.6 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:**

**ANÁLISIS:** En el Primer trimestre de 2017, se alcanzó un 96.38% de la meta establecida, por cuanto y en tanto, de los 221 despachos judiciales existentes en este Distrito Judicial, reportaron oportunamente 213, y dejaron de hacerlo 8 Despachos a saber: Juzgado Primero Civil del Circuito Ibagué, Juzgado Tercero Pequeñas Causas y Competencias Múltiples, Juzgado Sexto Laboral del Circuito de Ibagué, Juzgado Quinto Penal Municipal con Funciones de Garantías de Ibagué, Juzgado Séptimo Penal Municipal con Funciones de Garantías de Ibagué, Juzgado Cuarto Civil Municipal del Espinal, Juzgado Primero Promiscuo Municipal Falan y Juzgado Segundo Civil del Circuito de Melgar, los cuales fueron requeridos mediante oficios CSJTOOP17- 1213, 1214, 1215, 1216, 1217, 1219, 1221, y 1222 del 30 de Mayo de 2017

En el segundo trimestre de 2017, se alcanzó un 97.73% de la meta establecida, porque de los 221 despachos judiciales que integran el Distrito Judicial de Ibagué, reportaron oportunamente 216, y dejaron de hacerlo 5 Despachos a saber: (i) Juzgado Quinto de Familia del Circuito Ibagué, (ii) Juzgado Noveno Penal Municipal con función de conocimiento de Ibagué, (iii) Juzgado Promiscuo Municipal de Coyaima, (iv) Juzgado Segundo Penal Municipal de Honda, (v) Juzgado Primero Civil del Circuito de Melgar , los que fueron requeridos mediante oficios CSJTOOP17- 1650, 1651, 1652, 1653, 1654, respectivamente del 14 de Julio de 2017.

**5.7 GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL:**

**ANÁLISIS:** En el primer semestre de 2017, se cumplió con el 100% de los eventos académicos programados por la Escuela Judicial para esta Seccional, relacionados con la perspectiva de género y con él envió oportuno al nivel central del respectivo reporte de los registros académicos, y se brindó el apoyo logístico requerido a este proceso, lo que facilitó la coordinación y articulación con la Escuela Judicial

**ANÁLISIS:** La Seccional ha ejecutado el 73% de los recursos presupuestales asignados por la DEAJ, para sufragar las necesidades de la vigencia 2017.

**5.8 GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL:**

**ANÁLISIS:** En el primer trimestre de 2017 fueron apropiados el valor de $92.865.523.660.= de los cuales fueron comprometidos el valor de $24.850.361.418.= equivalente al 26.76% del presupuesto apropiado.

En el segundo trimestre de 2017 fueron apropiados el valor de $94.521.735.377.= de los cuales fueron comprometidos el valor de $52.804.802.359.= equivalente al 55.87% del presupuesto apropiado.

En el tercer trimestre de 2017 fueron apropiados el valor de $99.337.971.638.50.= de los cuales fueron comprometidos el valor de $84.098.453.397.50.= equivalente al 84.66% del presupuesto apropiado.

**ANÁLISIS:** La Dirección Seccional de Ibagué, ha ejecutado los recursos situados por la DTN en sus cuentas bancarias, al 30 de septiembre de 2017, en promedio de uno (1) y dos (2) días, encontrándose dentro de los parámetros establecido por Min hacienda, esto es, 5 días.

**ANÁLISIS: Su medición es anual**.

**5.9 GESTIÓN HUMANA:**

**ANÁLISIS:** En el primer semestre del año 2017, se evidencia que el nivel de satisfacción de los servidores judiciales respecto al semestre del segundo semestre del año anterior aumentó frente a las actividades de bienestar social, siendo este del 41.79%, lo que significa que hubo disminución de aceptación y participación en la asistencia de los servidores judiciales

**ANÁLISIS:** se proyectó el valor de $16.947.398.388 y se pagó el valor de $16.932.632.122, lo que nos arroja un porcentaje del 99,91% de efectividad en la proyección del pago de la nómina durante el primer trimestre del 2017.

Se proyectó el valor de $21.914.990.000 y se pagó el valor de $21.074.392.004, lo que nos arroja un porcentaje del 96,16% de efectividad en la proyección del pago de la nómina durante el segundo trimestre del 2017.

**ANÁLISIS: Su medición es anual.**

**ANÁLISIS:** En el primer semestre del año 2017, se evidencia que el nivel de satisfacción de los servidores judiciales respecto al semestre del segundo semestre del año anterior aumentó frente a las actividades de bienestar social, siendo este del 41.79%, lo que significa que hubo disminución de aceptación y participación en la asistencia de los servidores judiciales.

**ANÁLISIS:** En el primer trimestre de 2017 asistieron los empleados en los programas de bienestar social un total de 241, frente a 350 esperados, arrojando un porcentaje del 68,86%.

En el primer semestre del año 2017, se evidencia que el nivel de satisfacción de los servidores judiciales respecto al semestre del segundo semestre del año anterior aumentó frente a las actividades de bienestar social, siendo este del 72.80%, lo que significa que hubo aceptación y participación en la asistencia de los servidores judiciales

**ANÁLISIS:** Para el primer trimestre de 2017 el total de reclamos presentados fue de 18, frente a 1212 registros de nómina, arrojando como porcentaje el 14,85%.

Para el segundo trimestre de 2017 el total de reclamos presentados fue de 11, frente a 1246 registros de nómina, arrojando como porcentaje el 0,88%, lo que indica que el número de reclamos se encuentra por debajo del rango establecido dentro del proceso.

**5.10 GESTIÓN TECNOLÓGICA:**

**ANALISIS: Su medición es anual.**

**ANÁLISIS: Su medición es anual**.

**5.11 MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD:**

**ANÁLISIS: Su medición es anual.**

**ANÁLISIS: Su medición es anual**.

**ANÁLISIS: Su medición es anual.**

**EFICACIA EN EL CIERRE DE LAS ACCIONES DE GESTIÓN IBAGUÉ**

**ANÁLISIS: Su medición es anual.**

**5.12 MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA:**

**ANÁLISIS: Su medición es anual.**

**ANÁLISIS: Su medición es anual.**

**5.13 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:**

**ANÁLISIS:** En el primer trimestre de 2017, se llegó a un 100% de la meta fijada, en razón a que de las 82 actividades programadas en el plan operativo se realizaron igual número de actividades.

En el segundo trimestre de 2017, se cumplió con el 100% de la meta establecida, por cuanto y en tanto de las 89 actividades programadas, se ejecutaron igual número actividades, de acuerdo al plan operativo 2017, y atendiendo los 10 objetivos propuestos.

**ANÁLISIS: Su medición es anual.**

**5.14 REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA:**

**ANÁLISIS:** Dentro del primer trimestre, se recibieron solicitudes de, 18 licencias temporales, 15 practicas jurídicas, 41 Inscripciones en el registro, expedición de tarjetas, 15 duplicados de tarjetas profesionales , las cuales fueron tramitadas en su totalidad

En el Segundo trimestre del año 2017 se recibieron y tramitaron (22) licencias temporales, (42) prácticas jurídicas, (76) inscripción en el registro de expedición de tarjeta, (17) Duplicados de tarjeta profesional, (0) un cambio de formato de tarjeta profesional, cero (0) solicitudes de magnetización de jueces de paz y cero (0) solicitudes prácticas académicas., siendo remitidas en su totalidad a la Unidad Nacional de Registro de Abogados, para los fines legales pertinentes.

**5.15 REORDENAMIENTO JUDICIAL:**

**ANÁLISIS: Su medición es anual.**

El Rango es 5, desarrollando la siguiente fórmula de la ITS, ((0.8\*([221]-[208]/[208]) + ((0.2\*([89]-[81]/[81]))\*100, dando como resultado el valor de 6.98%.

**ANÁLISIS: Su medición es anual.**

En este proceso se desarrolló la fórmula de la ITS, así: ((104.825 – 83117)/83117)\*100= 26.12%.

**ANÁLISIS: su medición es anual.**

**5.16 GESTIÓN DOCUMENTAL:**

**ANÁLISIS: Su medición es anual.**

**5.17 GESTIÓN DE SEGURIDADY SALUD OCUPACIONAL:**

**ANÁLISIS:** Se sigue colocando la información del último trimestre del año 2016, porque a la fecha ARL POSITIVA, no ha entregado los informes que son las matrices de Riesgo que deben ser actualizadas por parte de la ARL POSITIVA durante la vigencia 2017.

Se sigue colocando la información del último trimestre del año 2016, porque a la fecha ARL POSITIVA, no ha entregado los informes del año 2017 que son las matrices de Riesgo que deben ser actualizadas por parte de la ARL POSITIVA durante la vigencia 2017.

**ANÁLISIS:** En el mes de enero de 2017, se presentaron dos (2) Accidentes de Trabajo los cuales fueron reportados a ARL POSITIVA.

En el mes de Febrero de 2017, se presentaron seis (6) Accidentes de Trabajo los cuales fueron reportados a la ARL POSITIVA

En el mes de Marzo de 2017, se presentaron cinco (5) Accidentes de Trabajo, los cuales fueron reportados a ARL POSITIVA así: Envenenamiento o Intoxicación aguda o alergia (2), Efecto del tiempo, del clima o otro relacionado con el ambiente (1), Torcedura, esguince (1) y Golpe o Contusión (1).

En el mes de Abril de 2017, se presentaron dos (2) Accidentes de Trabajo, los cuales se reportaron a ARL POSITIVA así: Golpe o Contusión (1) y Herida (1)

En el mes de Mayo de 2017, se presentó un (1) Accidente de Trabajo el cual fue reportado a la ARL POSITIVA.

En el mes de Junio de 2017, se presentaron tres (3) Accidentes de Trabajo, los cuales fueron reportados a ARL POSITIVA, así: Golpe o Contusión dos (2) y Torcedura, Esguince (1)

En el mes de Julio de 2017, se presentaron tres (3) Accidentes de Trabajo así: Torcedura, Esguince (2) y Golpe o Contusión (1), los cuales fueron reportados a la ARL POSITIVA

En el mes de Agosto de 2017, se presentaron once (11) Accidentes de Trabajo, los cuales fueron reportados a POSITIVA ARL.

**ANÁLISIS:** En el mes de enero de 2017, se presentaron dos (2) Accidentes de Trabajo y fueron reportados a ARL POSITIVA, de los cuales uno género (52) días de incapacidad, por Golpe o Contusión

En el mes de Febrero de 2017, se presentaron seis (6) Accidentes de Trabajo, los cuales fueron reportados a ARL POSITIVA de los cuales (3) generaron (103) días de incapacidad.

En el mes de Marzo de 2017, se presentaron cinco (5) Accidentes de Trabajo de los cuales tres (3) generaron catorce (14) días de incapacidad los cuales fueron reportados a ARL POSITIVA.

En el mes de Abril de 2017, se presentaron dos (2) Accidentes de Trabajo, los cuales no generaron incapacidad y fueron reportados ARL POSITIVA.

En el mes de Mayo de 2017, se presentó un (1) Accidente de Trabajo y fue reportado a ARL POSITIVA y no genero incapacidad.

En el mes de Junio de 2017, se presentaron tres (3) Accidentes de Trabajo, generando los tres Accidentes de Trabajo diez (10) días de Incapacidad y fueron reportados a ARL POSITIVA ASI: Torcedura, Esguinces, genero 5 días de Incapacidad. Golpe o Contusión, genero 3 días de Incapacidad. Golpe o Contusión, genero 2 días de Incapacidad.

En el mes de Julio de 2017, se presentaron tres (3) Accidentes de Trabajo los cuales fueron reportados a ARL POSITIVA y uno de Ellos genero 10 días de incapacidad por Golpe o Contusión.

En el mes de Agosto de 2017, se presentaron once (11) Accidentes de Trabajo de los cuales tres (3) generaron 20 días de incapacidad y fueron reportados a ARL POSITIVA.

* 1. **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL IBAGUÉ**

Para evaluar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, la Entidad articula los Indicadores del Sistema con los objetivos y el desempeño de los procesos.

Estos indicadores miden la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema a nivel del Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Consejos Seccionales así:

**ANALISIS:** La Seccional Ibagué cuenta con 52 indicadores de los cuales el 42.30% su medición es anual, el 15.40% semestral, el 36.54% trimestral y 5.76% es mensual.

El 7.69% reflejan un resultado por debajo de las metas establecidas, en el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios durante PCA LICITACIÓN PÚBLICA, PCA SELECCIÓN ABREVIADA durante el periodo de 2017 no hubo mediciones por cuanto estas son anuales, luego el indicador Selección Abreviada Mínima Cuantía en el primer trimestre se adjudicaron 11 de 15 programados, en el segundo trimestre se adjudicaron 4 de 6 programados y en el tercer trimestre se adjudicaron 6 de 8 programados, estas mediciones hacen que no se cumpla con la meta del 100%, toda vez, que hay que son declarados desiertos.

En el proceso de Asistencia Legal el indicador de fallos favorables a la nación en el segundo trimestre se logró 61.54%, pues de 13 procesos, ocho (8) salieron desfavorables por unificación de la jurisprudencia respecto a la privación injusta de la libertad y de los procesos de nulidad y restablecimiento del derecho, correspondientes a la nivelación salarial del 30% y la bonificación judicial consagrada en el decreto 610 de 1998 y la prima especial consagrado en la

Indicador Índice de Frecuencia de accidentes de trabajo en Ibagué: En todos los meses de 2016, se registraron accidentes de trabajo, pero los más notables fueron los meses de febrero, marzo y Agosto.

Indicador Índice por Severidad en Accidentes de Trabajo: Los meses más apreciables fueron, Enero, Febrero, Marzo, junio, julio y Agosto de 2017, toda vez, que fue allí donde se presentó más accidentes.

El 92.31% de los indicadores cumplen con las metas establecidas.

* 1. **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD LOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ**

**ANÁLISIS:** En el primer trimestre de 2017 se alcanzó una productividad del 93,29% en los Juzgados administrativos de Ibagué lo cual se considera como una muy buena eficiencia, sin embargo no se logró el ideal del 100% debido a que en el primer trimestre se presentaron los siguientes eventos:

1. El no pago oportuno de los gastos procesales.

2. La no comparecencia de las partes procesales en las audiencias.

3. Complejidad en los asuntos.

Por otro lado también se obtuvo en algunos juzgados una eficiencia superior al 100% ya que el número de salidas fue mayor, al de entradas durante al trimestre debido a que hay acumulación de expedientes del anteriores trimestres.

**ANÁLISIS: SEGUNDO TRIMESTRE:** En el segundo trimestre de 2017 se obtuvo una productividad del 96,11% en los Juzgados administrativos de Ibagué, mejorando 3 puntos porcentuales con respecto al primer trimestre de la anualidad, debido a que disminuyo en gran medida la inasistencia de las partes a las audiencias, sin embargo se presentaron eventos como:

1. Fallas técnicas y tecnológicas en la sala de audiencias.

2. Falta de notificación.

3. El no pago oportuno de los gastos procesales.

**ANÁLISIS: ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE:** En el tercer trimestre de 2017 se obtuvo una productividad del 98.12% de productividad, mejorando en los indicadores arrojados en el primer y segundo trimestre del mismo año.

* 1. **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD LOS JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL**

Para evaluar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, la Entidad articula los Indicadores del Sistema con los objetivos y el desempeño de los procesos de Chaparral – Tolima.

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:**

**ANÁLISIS:** En cuanto al objetivo “Garantizar el acceso de los usuarios a un servicio de justicia eficaz, que contribuye de manera integral a la seguridad jurídica, el cual tiene como indicador la Cobertura Despachos Judiciales, en donde se mide el total de población atendida sobre el número total de Despachos, arrojando un promedio de 259.4%.

**ANÁLISIS:** Se atendió un total de 1816 usuarios, por lo siete (7) Despachos Judiciales, de Enero a Diciembre de 2017, un promedio de 259.4 por especialidad, tal y como se puede evidenciar en la tabla.

**MEJORAMIENTO DEL SIGCMA:**

**ANÁLISIS: S**e evidenció en un Despacho Judicial una sentencia en un proceso de pertenencia que los linderos del predio objeto de usucapir estaban errados, se formuló la acción correctiva y se aclaró la sentencia.

1. **RESULTADOS DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES**
   1. **RESULTADOS DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **No.** | **ESTADO** |
| En los procesos de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, no se presentaron productos no conformes  Así mismo, en el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, dentro del proceso Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia, se registraron tres (3) productos no conformes cuyo tratamiento y solución corresponde exclusivamente a la Unidad de Registro Nacional de Abogados del nivel central, este Consejo Seccional cumplió con identificarlos y remitirlos al nivel central para lo de su competencia. | 3 | Enviados a nivel central |

* 1. **RESULTADOS DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES DE LOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **No.** | **ESTADO** |
| 1. En el procedimiento de Control de Registros no establecen las disposiciones y controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección y la disposición de los registros. 2. La Información de entrada para la revisión por la dirección no incluyo la relativa a la conformidad del producto/servicio. 3. La Entidad no recopila y analizan todos los datos apropiados que permitan proporcionar información sobre la satisfacción del cliente, ni el resultado de los procesos. | 3 | 0 |

* 1. **RESULTADOS DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES DE LOS JUZGADOS DE CHAPARRAL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proceso.** | No. | **Estado.** |
| Proceso de administración de justicia ordinaria. Se evidencio un producto no conforme al publicarse una sentencia de pertenecía cuyos lineros estaban mal escritos, la acción se corrigió inmediatamente con sentencia que corrigió el error aritmético. | 2 | Terminada la acción correctiva, por cuanto se corrigió inmediatamente la sentencia. |

1. **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES PREVIAS REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN**

Estas revisiones se hacen de manera mensual durante las reuniones del Comité del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente y cuyos registros aparecen en las respectivas actas que se levantan en cada reunión con los juzgados administrativos.

En los Juzgados del circuito de chaparral Tolima, se han realizado las siguientes reuniones:

|  |
| --- |
| El 28 de junio de 2017, se realizó una reunión del comité SIGCMA, revisar los informes de auditorías y acciones de gestión adelantadas, seguimiento a los resultados de las encuestas y sugerencias por parte de los servidores judiciales para el mejoramiento del sistema. |
| El 12 de septiembre de 2017, reunión SIGCMA, revisar los informes de auditoría y socializar el informe de auditoría interna realizada por el Dr. William Espinosa en la Seccional Ibagué, así mismo se capacitó a los servidores judiciales sobre la norma NTCISO 9001:2015. |

1. **CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | **La actualización de la Norma ISO 9001-2015 y por ende la NTCGP 1000.** |
| 2 | **Los cambios en la normatividad vigente:** Generado por los cambios normativos como resultado de actos legislativos, leyes y/o decretos que incorporan, modifican, restringen el accionar de la administración de justicia, lo que puede originar a la Rama Judicial a re-direccionar los recursos de inversión previstos, es el caso de la reforma de equilibrio de poderes que introducen cambios significativos en el aparato judicial, especialmente en los órganos de gobierno, administración y de paso atentando contra la autonomía e independencia judicial, estabilidad laboral de los servidores judiciales. |
| 3 | **El cambio de personal**: El ingreso de personal de carrera como resultado del concurso de mérito, genera cambios importantes en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad. |
| 4 | **Recorte Presupuestal:** Sin duda alguna, los recortes presupuestales en cualquier empresa o institución, generan traumatismos y cambios drásticos en un Sistema de Gestión de Calidad. |

1. **RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

**RACESO RELACIONADO**

|  |  |
| --- | --- |
| **RECOMENDACIÓN DE MEJOR** | **PROCESO RELACIONADO** |
| Hacer más efectivos los canales de comunicación interna. | Proceso comunicación Institucional |
| Implementación de un Sistema de Información integral para la administración, seguimiento y de la documentación  Seguimiento y conservación de la Gestión Documental. | Proceso comunicación institucional |
| Divulgar los lineamientos para la medición de la satisfacción del cliente-usuario de la Entidad. | Procesos Mejoramiento del SIGCMA y Comunicación Institucional |
| Incluir en las actividades de inducción para todos los cargos, el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente. | Mejoramiento del SIGMA y demás procesos a cargo de la Sala (comunicación institucional, administración de la carrera judicial, Gestión Humana). |
| Estructurar un plan de capacitación a nivel nacional para fortalecer los equipo SIGCMA en todos sus roles. | Mejoramiento del SIGCMA, Carrera Judicial ,  Gestión Humana |
| Revisión y actualización de la documentación del SIGCMA para que sirva de herramienta para mejorar para la gestión de los procesos. | Gestión Documental |

1. **RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS**

(Información obtenida del software (ITS) de gestión)**.**

* 1. **GESTIÓN DE RIESGOS PROCESOS DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ**
     1. **Administración De La Carrera Judicial:**



* + 1. **Administración De La Seguridad:**



* + 1. Adquisición de Bienes y Servicios:



* + 1. **Asistencia Legal:**



* + 1. **Auditoria Interna**



* + 1. **Comunicación Institucional:**



* + 1. **Gestión De La Información Estadística**



* + 1. **Gestión de la formación Judicial**



**10.1.10 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN EL TRABAJO**



**10.1.11 GESTIÓN DOCUMENTAL.**



* + 1. **GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL**



* + 1. **Gestión Humana**



* + 1. **Gestión Tecnológica**



* + 1. **Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad**



* + 1. **Mejoramiento Infraestructura Física**



* + 1. **Planeación Estratégica:** 
    2. **REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA**



* + 1. **REORDENAMIENTO JUDICIAL**



* 1. **GESTIÓN DE RIESGOS PROCESOS DE LOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ. Los riesgos formulados para los juzgados administrativos son.**



* 1. **GESTIÓN DE RIESGOS PROCESOS DE LOS JUZGADOS DE CHAPARRAL**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RIESGO** | **IMPACTO ANTES DE CONTROLES** | **PROBABILIDAD ANTES DE CONTROLES** | **CAUSAS** | **EFECTO** | **CONTROL EXISTENTES** | **IMPACTO ANTES DE CONTROLES** | **PROBABILIDAD ANTES DE CONTROLES** | **NIVEL DE RIESGO** | **ACCIONES** | **RESPONSABLES** | **CONTROLES POSTERIORES** |
| Perdida de documentos | Alto | Media | Manipulación no autorizada de los documentos por parte de usuarios externos o usuarios de otros despachos. Falta de organización en el despacho. Falta de actualización en el registro de actuaciones. | Incumplimiento en el proceso de Administración de Justicia. Insatisfacción de usuarios. Mala Imagen institucional. | Asignación de responsables. Implementación procesos documentales de norma | Medio | Baja | Medio | Designar un responsable para el control del manejo de documentos del despacho. Actualización permanente de registro de actuaciones. | Juez | Asumir riesgo residual |
| Daño en los equipos de la sala de audiencia | Alto | Media | Falta de mantenimiento a los equipos de las salas de audiencias. Mal uso en los equipos por falta de capacitación. | Incumplimiento en el proceso de Administración de Justicia. Insatisfacción de usuarios. Mala Imagen institucional. | Mantenimiento Preventivo Soporte Outsourcing | Bajo | Bajo | Bajo | Realizar mantenimiento preventivo. Capacitación a los funcionarios para el uso delos equipos de la sala de audiencia. Restringir el uso de los equipos de la salas de audiencia a usuarios externos. | Encargado de Administración de salas (Notificador, Escribiente u Oficial Mayor) | Asumir riesgo residual |
| Retraso o no realización de las audiencias | Alto | Media | Incumplimiento en la notificación. Falla de los equipos de la sala de audiencias. Falta de salas de audiencias. Demoras en los tiempos de llegada del Juez. | Incumplimiento en el proceso de Administración de Justicia. Insatisfacción de usuarios. Mala Imagen institucional. | Coordinaación de agendas | Alto | Bajo | Medio | Diseñar y gestionar la implementación de un sistema informático para mejorar la administración de salas. Realizar mantenimiento preventivo a los equipos de las salas de audiencia. Remplazar equipos obsoletos. | Juez. Notificadores. | Asumir riesgo residual |
| Escape de un preso. | Alto | Alta | Falta de esquemas de seguridad de la policía y vigilancia privada. Presencia del grupos al margen de la Ley. | Problemas de seguridad para los usuarios del Sistema Acusatorio Penal. Mala Imagen institucional. Incumplimiento en el proceso de Administración de Justicia. | Vigilancia privada. CCTV (Circuito cerrado de televisión). Guardianes INPEC | Alto | Baja | Medio | Conformación y capacitación de brigadas de emergencia. Identificación del personal y requisa por parte de la policía y guía canino al ingreso al palacio. | Vigilancia privada. Inpec. | Asumir riesgo residual |
| Demora en tramitología de documentos tanto a usuarios externos como internos | Alto | Media | Herramientas de trabajo obsoletas. Mal manejo a los equipos por falta de capacitación. Ineficiencia de funcionarios. | Retraso en el proceso de Administración de Justicia. Insatisfacción de usuarios. | Procedimientos establecidos Monitoreo Coordinación de Calidad | Bajo | Bajo | Bajo | Establecer jornadas de sensibilización sobre la importancia de la agilidad en la tramitología. Realizar mantenimiento preventivo a equipos. Remplazar equipos obsoletos. | Funcionarios del Sistema Acusatorio Penal. | Asumir riesgo residual |
| Daño en el software | Alto | Media | Falta de mantenimiento al software. Falta de actualización de antivirus. Mal uso de los equipos por falta de capacitación. | Insatisfacción de usuarios. Demoras en la gestión de los documentos. | Soporte Outsourcing | Bajo | Bajo | Bajo | Diseñar y gestionar políticas de backups. Capacitación a los funcionarios para el uso de software. | Funcionarios del Sistema Acusatorio Penal. | Asumir riesgo residual |
| Corrupción | Alto | Media | **1. Falta de honestidad y transparencia de los servidores judiciales. 2. Recibir dineros o cualquier otra dadiva en trámite de los procesos y su decisión. 3. Aceptar documentos falsos por parte de los usuarios de la administración de justicia.** | **1. Sanciones disciplinarias y o penales por aceptar documentación falsa o recibir dineros de los usuarios de la administración judicial. 2. Mala imagen institucional. 3. Pérdida de credibilidad y confianza.** | **1. verificación de documentación al momento de su aporte. 2. control de legalidad que hace los jueces bajo el marco del CGP. 3. investigaciones disciplinarias.** | ALTO | MEDIO | MEDIO | **1. Verificar de manera minuciosa la documentación aportada por los usuarios en las diferentes áreas de la administración judicial. 2. En el marco de la Ética judicial, formar y capacitar permanentemente a los servidores judiciales sobre las sanciones penales y disciplinarias en que se pueden incurrir por actos de corrupción.** | **Todos los servidores judiciales** | **Asumir riesgo residual** |

* 1. MATRIZ DE RIESGOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ

1. **DEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS**

El desempeño de los proveedores externos lo realizan los supervisores designadas por la Dirección Seccional de Administración judicial, durante la etapa de ejecución de los contratos, en especial de mejoramiento de la infraestructura física, adquisición de bienes y servicios, y durante la etapa de liquidación, donde se plasma en la ficha técnica de evaluación y reevaluación una calificación sobre el grado de cumplimiento.

**ARÉVALO SANTOS VARGAS**

Coordinador Seccional del SIGCMA

|  |
| --- |
|  |
|  |