



SIGCMA

INFORME DE REVISIÓN PARA LA ALTA DIRECCIÓN 2019





Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

*Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima
Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué
Juzgados Administrativos de Ibagué
Juzgados de Chaparral*

SIGCMA

Versión 1

Página 2 de 118

Carrera 5 No.41-16 Edificio F-25 Piso 15 Ibagué – Tolima www.ramajudicial.gov.co



SC5780-4-21



**Consejo Seccional de la Judicatura Del Tolima
Dirección Seccional de Administración Judicial de
Ibagué
Juzgados Administrativos de Ibagué
Juzgados de la Cabecera del Circuito de Chaparral**

**Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del
Medio Ambiente
SIGCMA**

INFORME DE REVISION PARA LA ALTA DIRECCION SIGCMA

AÑO 2019



ALTA DIRECCIÓN SECCIONAL TOLIMA

**ÁNGELA STELLA
DUARTE GUTIÉRREZ**
Presidenta

**RAFAEL DE JESÚS
VARGAS T.**
Vicepresidente

**EDWIN
RIAÑO CORTÉS**
Director Seccional de
Administración Judicial

**SANDRA LILIANA
SERENO CAICEDO**
Jueza 4ª Administrativa

**DALMAR RAFAEL
CAZEZ DURAN**
Juez Civil del Circuito
de Chaparral

**MARIA DEL ROSARIO
RODRIGUEZ**
Coordinadora seccional
de calidad

**SANDRA ISABEL CRISTINA
BARRERA ÁLVAREZ**
Coordinadora de calidad
Juzgados Administrativos de Ibagué

**DIANA MARCELA
CUELLAR GUZMÁN**
Coordinadora de calidad
Juzgados de Chaparral



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OBJETIVOS DE CALIDAD

A. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	10
B. CAMBIOS EN FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE SEAN PERTINENTES A LA CORPORACIÓN O DEPENDENCIA.....	15
C. DESEMPEÑO Y EFICACIA DE LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN O DEPENDENCIA.....	18
1. ENCUESTA: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.....	18
1.1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA.....	18
1.2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ.....	2929
1.3 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL.....	31
1.4 DECISIONES Y ACCIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS EN LOS JUZGADOS DE CHAPARRAL.....	35
ATENCIÓN Y COMPORTAMIENTO DE LAS QRSs.....	37
2. ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN OPERATIVO VIGENCIA 2019.....	3939
3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS.....	48
3.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	49
3.2. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	50



3.3. ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	51
3.4. REORDENAMIENTO JUDICIAL	52
3.5. GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	53
3.6. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	55
3.7. REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA	55
3.8. MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	56
3.9. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	57
3.10. GESTIÓN HUMANA	61
3.11. MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA	65
3.12. GESTIÓN TECNOLÓGICA	65
3.13. ASISTENCIA LEGAL	66
3.14. GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	67
3.15. GESTIÓN DOCUMENTAL	69
3.16. GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	71
3.17. AUDITORIA INTERNA	72
3.18. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ	74
3.19. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS Y JUZGADOS DE CHAPARRAL	74
4. CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	75
5. ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	76
6. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	79
7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	81
8 RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNAS DE CALIDAD	81
9. RESULTADO DE LA AUDITORIA EXTERNA	85
10. RESULTADO DE LA AUDITORIA DE LAS OFICINAS	



DE CONTROL INTERNO.....	88
11. RESULTADO DE LA AUDITORIA DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL.....	98
12. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.....	111
D. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.....	111
E. EFICACIA EN LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	112
F. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	116



INTRODUCCIÓN

El informe de revisión para la Alta Dirección a 31 de Diciembre de 2019, se constituye en la principal herramienta para la toma de decisiones por el más alto nivel de la organización y tiene como propósito asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad y la alineación con el direccionamiento estratégico de la Organización, y revisar el grado de cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente dentro del alcance por parte del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué y Juzgados de la Cabecera del Circuito de Chaparral.

Este documento muestra la gestión realizada durante el 2019, en el marco del SIGCMA, atendiendo la estructura y cultura de la organización y los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 y NTC 6256 de 2018, para la revisión que anualmente realiza la Alta Dirección.

OBJETIVO GENERAL

El presente documento, contiene el informe de Revisión para la Alta Dirección, y constituye una herramienta de apoyo para la toma de decisiones, relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, 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 SIGCMA.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer a la organización el estado y avance del sistema de gestión y control de calidad y del Medio Ambiente en la vigencia 2019.
- Retroalimentar a la Alta Dirección en los aspectos claves del sistema de gestión de calidad para la toma de decisiones
- Propiciar la mejora continua en la organización.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Garantizar el Acceso a la justicia.
- Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial.



- ➔ Cumplir los requerimientos de los usuarios de conformidad con la Constitución y la Ley.
- ➔ Incrementar los niveles de satisfacción a los usuarios internos y externos.
- ➔ Fomentar la cultura organizacional de la calidad, control y medio ambiente.
- ➔ Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.
- ➔ Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA.
- ➔ Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización.
- ➔ Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia.
- ➔ Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad.

El Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, los juzgados administrativos de Ibagué y los juzgados de la Cabecera del Circuito de Chaparral, en cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, antes mencionados, establecidos en el Acuerdo PSAA14-10161 del 12 de junio de 2014, *“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- SIGCMA”*, manifestaron 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 internos y externos.

En este contexto, se formuló el Plan Operativo 2019, y el cronograma de actividades a desarrollar, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos e identificar a los responsables que debían ejecutarlas. Además se hizo seguimiento mensual a través del tablero de control diseñado para el efecto por la líder del proceso de Planeación Estratégica, habiéndose hecho la correspondiente medición trimestral, de acuerdo al indicador de gestión denominado **“Avance Plan Operativo Institucional”**.



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

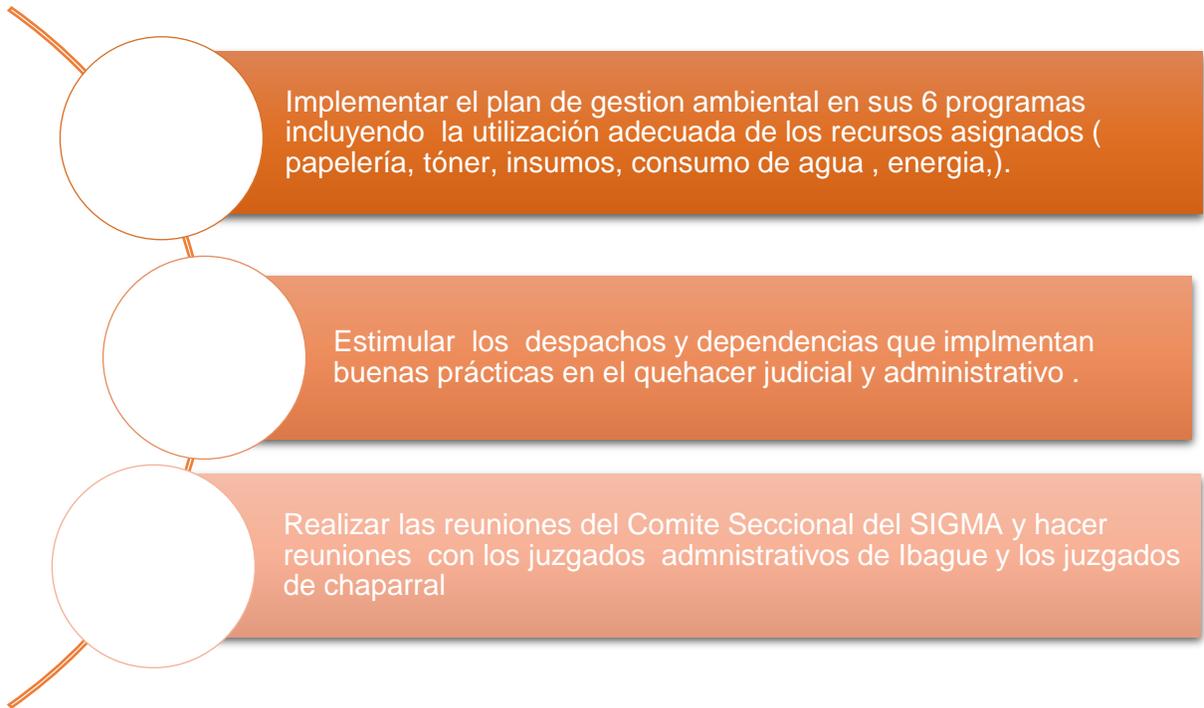
El Consejo Superior de la Judicatura mediante Acuerdo PSAA14-10161 de 2014, estableció los objetivos del SIGCMA, a partir de los cuales se da cumplimiento a la política de calidad, y mediante Acuerdo PSAA14-10160, de 2014, fijo los objetivos de la Política de Gestión Ambiental, en el marco del SIGCMA, por lo tanto en el año inmediatamente anterior se formuló y ejecutó el plan operativo con tal fin y se hizo seguimiento a través del tablero de control, a través del cual se evidenció que se cumplió en un 100%

Por otra parte y teniendo en cuenta las acciones resultantes de la revisión por la Dirección en el año 2018, y con el fin de garantizar el mantenimiento del SIGCMA, se definieron las estrategias que se relacionan a continuación, orientadas a mantener y documentar el Sistema de Gestión de Calidad en el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, los Juzgados Administrativos de Ibagué, y los Juzgados de la cabecera del circuito de chaparral, corporaciones y dependencias que están certificadas.

Fortalecer el sistema de QRSs, involucrando los juzgados administrativos de Ibagué, juzgados de chaparral, y las vigilancias judiciales

Revisar, ajustar y visibilizar los trámites establecidos para la prestación del servicio en la gestión judicial y administrativa en las dependencias administrativas y despachos certificados

Aplicar la encuesta de satisfacción a los usuarios





Mantener la recertificación del sistema de gestión de calidad en el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, Dirección Seccional, los Juzgados Administrativos de Ibagué y los Juzgados de Chaparral en la Norma ISO 9001: 2015

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la norma NTC 6256 y GTC 286 de 2018, en el Consejo Seccional de la Judicatura, Dirección Seccional de Administración Judicial, Juzgados Administrativos de Ibagué y Juzgados de la Cabecera del Circuito de Chaparral

Atender las auditorías Internas y Externas de calidad

a.- Recertificar y mantener el SIGCMA

La Alta Dirección considera conveniente y adecuado que se recertifique el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, los Juzgados Administrativos de Ibagué y los Juzgados de la Cabecera del Circuito de Chaparra, por el alto grado de compromiso que han demostrado los líderes de los procesos, y en general todos los servidores judiciales que hacen parte de las dependencias y despachos judiciales certificados.

Esta decisión apunta a mantener, mejorar y ampliar el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, a través de la realización de las actividades tendientes a mantener la certificación por parte de un Ente Certificador Externo, y de acuerdo a los lineamientos impartidos por el Consejo Superior de la Judicatura, para lo cual se continuara dando cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, y a lo establecido en los acuerdos -PSA14-10160 y 10161 de 2014.

b.- Implementar la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286.

Versión 1

Página 12 de 118



Esta estrategia tiene como objetivo implementar la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286 de 2018, en el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, los Juzgados Administrativos de Ibagué y los Juzgados de la Cabecera del Circuito de Chaparral, de acuerdo a los lineamientos que establece el Consejo Superior de la Judicatura.

c.- Actualización y formación en la Norma y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial; para los servidores Judiciales.

Esta estrategia tiene como fin incentivar, fomentar y lograr la interiorización y concientización, así como la apropiación de los Modelos de Gestión, y la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286, en el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, en los juzgados administrativos de Ibagué y juzgados de la cabecera del circuito de Chaparral, con el fin de contar con servidores judiciales actualizados, formados y debidamente certificados en Estructuras de Alto Nivel, en la Norma y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial, y como consecuencia de ello, contar con Auditores internos certificados a nivel seccional para cubrir el 100% de las necesidades de Auditorías Internas de acuerdo a los lineamientos impartidos por el Consejo Superior de la Judicatura.

Con el fin de materializar las estrategias propuestas, se implementaron las siguientes oportunidades de mejora, con el fin sensibilizar y concientizar a los servidores judiciales en las bondades del SIGMA, tanto en la Gestión administrativa como judicial y procurar la apropiación de sus conceptos y herramientas para mejorar el servicio y satisfacer a los usuarios y cumplir con las expectativas de las partes interesadas.

OPORTUNIDAD DE MEJORA	PROCESO	ANÁLISIS	DECISIÓN	PERIODICIDAD AD
Mediante Circular CSJTOC19-2, de 2019, se estableció la programación de las reuniones del Comité del SIGCMA, lo que permitió una 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	Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad	En los comités Seccionales del SIGCMA que se realizan mensualmente, se abordaron diferentes temas, relacionados con el control de documentos, actualización del mapa de riesgos, seguimiento a la	Se desarrollaron según la programación establecida mediante Circular CSJTOC19-2 de 2019	Mensual



procesos rinden informe sobre el estado del proceso a su cargo y medición de los indicadores, de acuerdo a la matriz de roles, lo que permite hacer seguimiento del SIGCMA para una oportuna y adecuada toma de decisiones.		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.		
OPORTUNIDAD DE MEJORA	PROCESO	ANÁLISIS	DECISIÓN	PERIODICIDAD
Mediante Circular CSJTOC19-6, de 2019 se estableció 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 analizar y clarificar temas 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 de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA	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”, “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 el correo institucional 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 e el último jueves de cada mes.
Implementación del plan de gestión ambiental en sus 6 programas	Infraestructura física, adquisición de bienes y servicios y área de almacén.	Las actividades se realizaron bajo la coordinación de cada líder del proceso con el fin de lograr la disminución del consumo de papel, agua, energía y proceder al reciclaje con el fin de contribuir a la protección del medio ambiente.	Contribuir a la protección del medio ambiente	Trimestral
Actualización de Matriz de Riesgos	Todos los procesos	Identificación, valoración y calificación de los riesgos.	Generar acciones de mejora	Anual
Realizar Encuesta de satisfacción	Planeación estratégica, Mejoramiento	Conocer la percepción y calificación de los usuarios sobre la	Mejorar el servicio	Anual



	del sistema.	prestación de los servicios prestados		
Implementar el Plan de gestión ambiental en el marco del Acuerdo PSAA14-10160 de 2014	Todos los procesos de apoyo	Realizar actividades para la disminución del consumo de papel, agua, energía y proceder al reciclaje con el fin de contribuir a la protección del medio ambiente.	Protección del medio ambiente	Trimestral
Socialización del Código de Ética y Buen Gobierno	Todos los procesos	Divulgación de los principios y valores corporativos	Generar la cultura de la ética en los servidores judiciales	Mensual

B. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SIGCMA DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA, DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL, JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ Y JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL.

No.	CAUSA	GENERADO POR
1	Cambios en la Normatividad Vigente	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 llevar a la Rama Judicial a re-direccionar los recursos de inversión previstos o cambiar la estructura y cultura organizacional.



2	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 y control de la Calidad mientras se adaptan a este modelo de gestión.
3	Recorte Presupuestal	Los recortes presupuestales a la Rama judicial durante los últimos años, han generado traumatismos y cambios drásticos en el Sistema de Gestión de Calidad, pues a nivel seccional no se cuenta con recursos propios para el desarrollo de las actividades que deben realizarse en aras de la actualización y mantenimiento del SIGCMA, y no poder acudir a expertos en el tema, para ampliar conocimientos, por lo tanto se acude solamente a las jornadas de auto-capacitación interna en la hora calidad.
4	Implementación de la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad 286 de 2018	Si bien la NTC 6256 de 2018, se estructura de acuerdo a los capítulos de la norma ISO 9001. 2015, también genera el deber de adopción y apropiación de esta norma en los líderes de los procesos, lo que requiere una inducción y conocimiento de su estructura.

Teniendo en cuenta estos cambios y la necesidad de trabajar sobre los mismos en el Consejo Seccional de la Judicatura, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, los Juzgados Administrativos de Ibagué y los Juzgados de la Cabecera del Circuito de Chaparral, se realizan las reuniones mensuales del Comité Seccional del SIGCMA Y LA HORA CALIDAD, cuyo objetivo fue la actualización en la Norma NTC 6256 de 2018, y específicamente trabajar en el pensamiento basado en la gestión del riesgo, de tal forma que las temáticas desarrolladas versaron en torno a la socialización de los siguientes numerales de la norma:

4. Contexto de la Rama Judicial y direccionamiento estratégico
 - 4.1. Comprensión de la Rama judicial y de su contexto
 - 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés (partes interesadas internas y externas).
 - 4.3 Determinación del alcance de los sistemas de gestión de la Rama Judicial
 - 4.4 Sistema de Gestión de la calidad y ambiental para las corporaciones y/o dependencias de la Rama Judicial y sus procesos



En atención a este requisito, se llevó a cabo un análisis detallado de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que pueden afectar a la organización desde el direccionamiento estratégico.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con una adecuada reglamentación que aplica al Consejo Seccional de la Judicatura, la Dirección Seccional, los juzgados administrativos de Ibagué y los Juzgados de la Cabecera del Circuito de Chaparral para prestar los servicios. Ley 270 de 1996, Estatutaria de la Administración de Justicia y demás Regímenes jurídicos vigentes (C.P.A.C.A Y C.G.P), y los acuerdos reglamentarios. • La oportuna formulación del plan operativo institucional, previamente socialización con los líderes de los procesos. • El procedimiento para la elaboración del informe de revisión por la Alta Dirección está establecido en la norma • El SIGCMA, como modelo de gestión permite la adecuada toma decisiones respecto a temas relacionados con el Direccionamiento Estratégico de la organización. • Presentación de la rendición de cuentas anual ante la comunidad tolimense, permite dar transparencia a la gestión de la organización. • Contar con auditores internos de calidad debidamente certificados por el ICONTEC • Contar con la norma técnica de calidad propia para la Rama Judicial NTC 6256 de 2018 y GTC 286 de 2018. • Haber participado en el IV y V Conversatorio Nacional del SIGCMA, donde se impartió capacitación a servidores judiciales del nivel seccional en la Norma NTC ISO 9001:2015, y se trabajó específicamente el Contexto de la Organización y el pensamiento basado en riesgos. • El seguimiento que se hace al contexto de la organización, donde se involucra a los juzgados certificados, lo que permite ver los cambios y avance del SIGCMA frente a todos los aspectos presupuestales, políticos, sociales , tecnológicos , legales 	<ul style="list-style-type: none"> • A nivel seccional no está definida la metodología o criterios de planeación, para la estructuración del plan operativo institucional • No se cuenta con una metodología que permita identificar las partes interesadas internas y externas, y para evaluar las expectativas de las mismas. • Cambio y rotación del personal • Falta de mayor entrenamiento para el desarrollo de competencias del personal. • Falta documentar la metodología y establecer el aplicativo del SIGCMA, como se tenía con la ITS. • Falta de recursos para impartir capacitaciones en temas relacionados con el SIGCMA, y hacerlas extensivas a todos los servidores judiciales de las dependencias y despachos certificados.



Amenazas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Reforma a la justicia. • La rotación o cambio del personal a nivel Seccional debido a las listas de elegibles. • Alta carga laboral • Deficiente planta de personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar roles y responsabilidades a los líderes de los procesos y dar un mayor empoderamiento. • Fortalecer el SIGCMA como modelo gestión.

C. DESEMPEÑO Y EFICACIA DE LOS PROCESOS DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA, DIRECCION SECCIONAL, JUZGADOS ADMINISTRATIVOS Y JUZGADOS DE CHAPARRAL

1 ENCUESTA: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN 2019

Para el Consejo Seccional 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 Seccional de Administración Judicial de Ibagué, con el fin de generar planes de mejoramiento que permitan incrementar los niveles de satisfacción, en tal sentido se aplicó una encuesta en el primer semestre de 2019, la que se refleja a continuación.

1.1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ

INTRODUCCIÓN

La Rama Judicial del Tolima en su misión de “Impartir Justicia pronta y cumplida, y en aras de que se resuelvan los conflictos y litigios, respetando la dignidad del ser humano, sus derechos fundamentales, y la no discriminación,” trazó como tarea en el primer semestre del año 2019, 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 fue medir la satisfacción de los servidores judiciales frente a los productos y servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, con el fin de identificar aspectos positivos y negativos, que permitan una oportuna toma de



decisiones para mejorar el desempeño de los procesos, así como implementar acciones de mejora tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de los usuarios.

En esta encuesta se evaluaron 10 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 de Ibagué

Los 10 componentes son:

COMPONENTES

1) Necesidades básicas.

2) Necesidades tecnológicas.

3) Sistemas de Información.

4) Necesidades Informáticas.

5) Infraestructura Física.

6) Talento Humano.

7) Administración de la Carrera Judicial.

8) Plan Sectorial de Desarrollo.

9) Salud Ocupacional.

10) Perspectiva de Género.

PROPÓSITO DE LA ENCUESTA

PROPÓSITO 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 el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolim y la Dirección Seccional de Admnistración Judicial para identificar deficiencias y formular acciones de mejora .

Evaluar la efectividad Institucional en los servicios prestados, administrativos, sistemas de información, capacitación, infraestructura física, técnica, tecnológica, Talento Humano, Perspectiva de género en el Distrito Judicial de Ibagué.

La encuesta aplicada se realizó con una muestra representativa de 160 Servidores Judiciales del Distrito Judicial de Ibagué, quienes fueron evaluados de la siguiente manera:

Las tres (3) primeras preguntas a partir de cinco (5) siguientes criterios de calificación:

PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
5	Muy Satisfecho





4	Satisfecho
3	Deficiente
2	Malo
1	Muy Malo
NS/NR	No Sabe /No responde

A partir de la pregunta No. 4 a la 10, se evaluó de la siguiente manera:

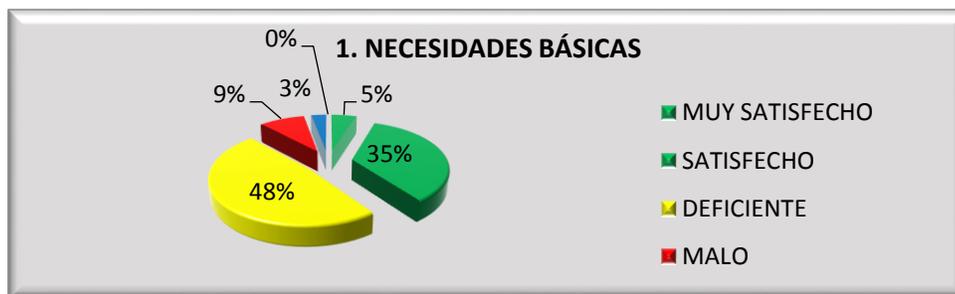


RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

COMPONENTE N° 1. “NECESIDADES BÁSICAS”

DESCRIPCIÓN	Muy Satisfecho	Satisfecho	Deficiente	Malo	Muy Malo	No Sabe/ No Responde	Total Encuestas
¿Cómo califica usted el servicio que presta la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué en la entrega de útiles de oficina- Papelería y Tóner?	8	55	77	15	5	0	160
% Cumplimiento	5%	35%	48%	9%	3%	0%	100%

GRAFICA N°1



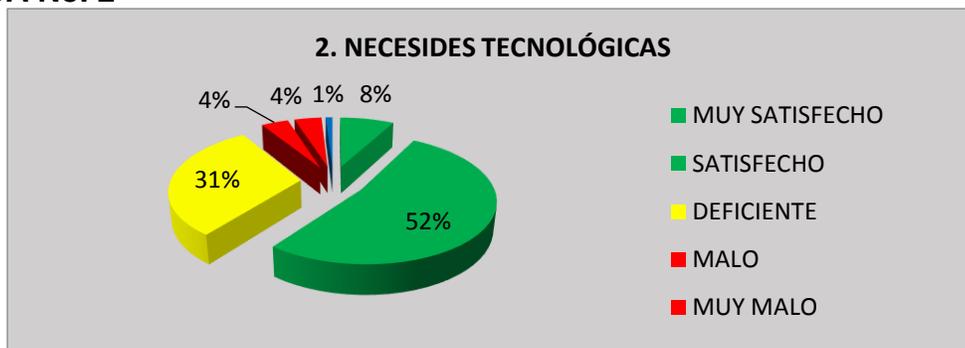


ANÁLISIS: El 40% de los servidores judiciales manifestó estar muy satisfecho y satisfecho con la Dirección Seccional de Administración Judicial en el suministro de las necesidades básicas, cumpliendo las expectativas; El 48% considera que el servicio es deficiente; El 9% no cumple con las expectativas y el 3% No sabe/ No responde.

COMPONENTE Nº 2. “NECESIDADES TECNOLÓGICAS”

DESCRIPCIÓN	Muy Satisfecho	Satisfecho	Deficiente	Malo	Muy Malo	No Sabe/ No Responde	Total Encuestas
¿Cómo califica usted el servicio que presta el Área de Gestión Tecnológica (Equipos de cómputo, impresoras, dispositivos de almacenamiento, Scanner, Grabadoras y Salas de Audiencias?)	12	85	50	6	6	1	160
% Cumplimiento	8%	52%	31%	4%	4%	1%	100%

GRÁFICA No. 2



ANÁLISIS: El 60% de los servidores judiciales manifestaron estar muy satisfechos y satisfechos con el servicio prestado por el área de Gestión Tecnológica (Entrega de equipos de cómputo, impresoras, dispositivos de almacenamiento, Scanner,



Grabadoras y Salas de Audiencias), colmando las expectativas; El 31% considera que el servicio es deficiente; El 8% no cumple con las expectativas y el 1% No sabe/ No responde.

COMPONENTE N° 3. “NECESIDADES INFORMÁTICAS”

DESCRIPCIÓN	Muy Satisfecho	Satisfecho	Deficiente	Malo	Muy Malo	No Sabe/ No Responde	Total Encuestas
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la utilidad que le presta el portal web de la Rama Judicial?	22	98	28	5	0	7	160
% Cumplimiento	14%	61%	18%	3%	0%	4%	100%

GRAFICA N°3



ANÁLISIS: El 75% de los servidores judiciales considera que el servicio en necesidades informáticas cumplió con las expectativas; El 18% es deficiente; El 3% considera que es malo y el 4% No sabe/ No responde.

COMPONENTE N° 4. “NECESIDADES INFORMÁTICAS”

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuestas
-------------	----	----	---------------



¿Su oficina cuenta con conexión a internet?	150	9	159
¿Utiliza usted el correo institucional?	147	11	158
¿Consulta usted la página web de la Rama Judicial Link Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima: http://www.ramajudicial.gov.co ?	148	11	159
Cumplimiento	93%	7%	100%



GRAFICA N°4



ANÁLISIS: El 93% de los servidores judiciales consideran que su despacho cuenta con conexión a internet, utilizan el correo institucional y consultan constantemente la página web link Consejo Superior de la Judicatura del Tolima <https://ramajudicial.gov.co>, colmando sus expectativas, mientras el 7% no lo considera así y se encuentra insatisfecho.

COMPONENTE N° 5. “INFRAESTRUCTURA FÍSICA”

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuestas
¿Su oficina cuenta con iluminación suficiente?	124	36	160
¿Su oficina cuenta con un espacio suficiente para el desempeño de sus funciones?	101	58	159
¿Su oficina cuenta con la ventilación suficiente para el desempeño de sus funciones?	103	56	159
¿Su oficina cuenta con las condiciones de seguridad física para el desempeño de sus funciones?	102	57	159
¿Su oficina cuenta con las condiciones de ruido exigidas para el desempeño de sus funciones?	93	65	158
¿Considera que el mobiliario (Escritorio, silla, puesto de trabajo) es adecuado para el desempeño de sus funciones?	93	66	159
¿Contribuye usted en el Despacho al uso racional del papel, tóner, Agua, Energía?	156	3	159
Cumplimiento	69%	31%	100%



GRAFICA N° 5

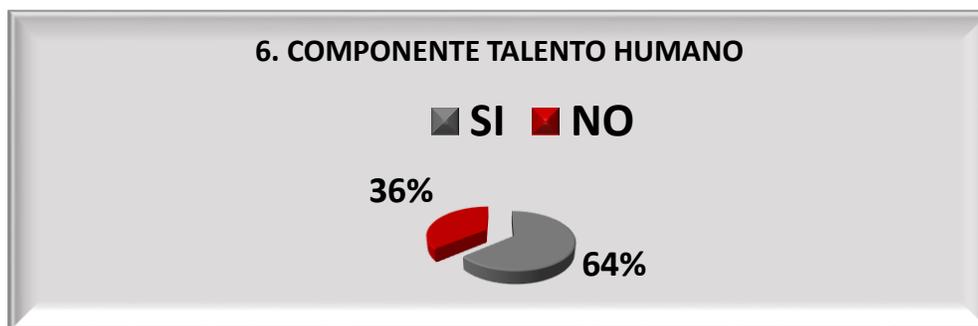


ANÁLISIS: El 69% de los servidores judiciales considera la infraestructura donde trabaja colman sus expectativas y el 31% no se encuentran satisfechos o tiene problemas.

COMPONENTE N° 6. “TALENTO HUMANO”

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuestas
¿Está usted satisfecho con la oportunidad en el pago de la nómina y demás prestaciones sociales?	132	26	158
¿Está usted satisfecho con las actividades desarrolladas por la ARL Positiva?	94	63	157
¿Está usted satisfecho con las actividades de Bienestar Social?	79	79	158
cumplimiento	36%	64%	100%

GRAFICA N° 6



ANÁLISIS: El 64% de los servidores judiciales manifestó estar satisfecho con el pago

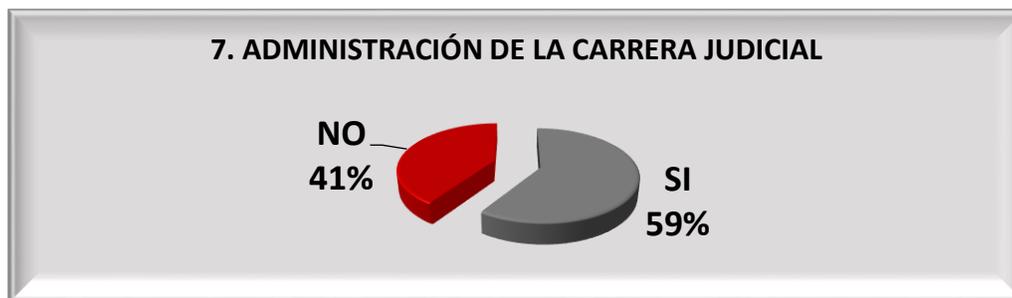


de la nómina y demás prestaciones sociales, así como las actividades desarrolladas por la ARL POSITIVA y Bienestar Social, mientras que 16% se encuentra insatisfecho.

COMPONENTE N° 7. “ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL”

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuestas
¿Está usted satisfecho con la forma que el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima Administra la Carrera Judicial (Traslados, permisos de estudio, permisos de residencia, lista de elegibles, entre otros?	131	28	159
¿Conoce usted el Acuerdo PSAA16-10618 de 2016 por medio del cual se reglamenta la calificación integral de servicios de los servidores judiciales?	126	32	158
¿Conoce usted el Plan Nacional de Formación de la Rama Judicial?	68	91	159
¿Está usted satisfecho con los temas desarrollados en las jornadas de formación y capacitación que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla?	81	72	153
¿Está usted satisfecho con las capacitaciones a través de video conferencia?	58	94	152
Cumplimiento	56%	44%	100%

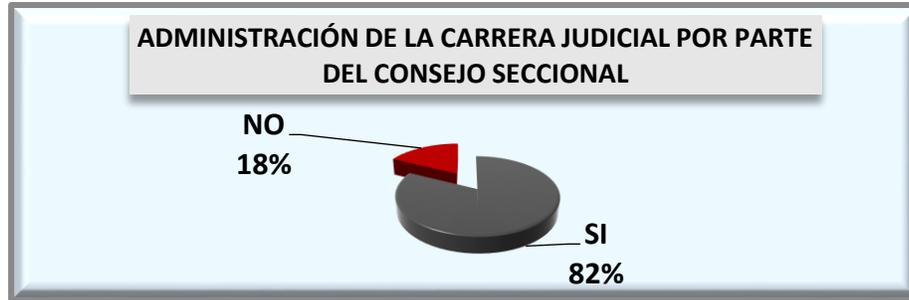
GRAFICA N°7



ANÁLISIS: El 59% de los servidores judiciales considera que la administración de la Carrera Judicial del Consejo Seccional de la Judicatura es muy satisfactorio, y conoce el Acuerdo PSAA16-10618 de 2016 por medio del cual se reglamenta la calificación integral de servicios. Conocen el plan de formación de la Rama Judicial con los temas desarrollados por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla y cumple con sus expectativas, mientras el 41% el servicio es deficiente, sin embargo en el



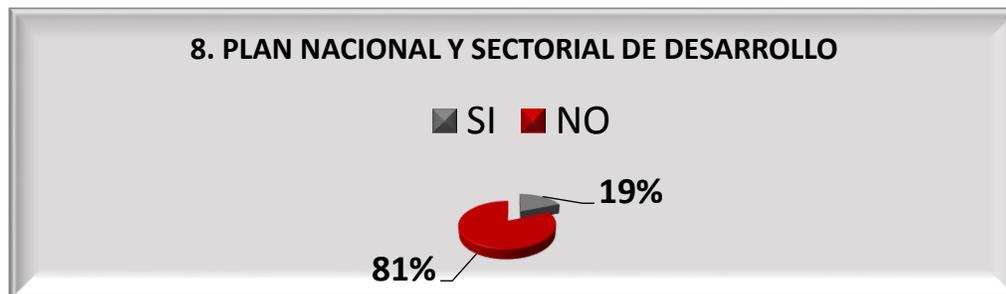
manejo de la administración de la carrera Judicial de manera individual el resultado fue el siguiente.



COMPONENTE N° 8. “PLAN NACIONAL Y SECTORIAL DE DESARROLLO”

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuestas
¿Conoce usted el Nuevo Plan de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad" y el Plan Sectorial de desarrollo de la Rama Judicial?	30	130	160
Cumplimiento	19%	81%	100%

GRAFICA N° 8



ANÁLISIS: El 19% de los servidores judiciales dicen conocer el capítulo 4° asignado al sector Justicia, titulado “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” y el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial; Luego el 81% manifestó desconocerlo.

COMPONENTE N° 9. “SALUD OCUPACIONAL”

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuestas
¿Sabe usted cómo se reporta un accidente de trabajo?	133	26	159
¿Sabe usted cómo es el procedimiento para reportar una enfermedad laboral?	108	51	159
¿En algún momento ha sentido usted Estrés laboral?	114	46	160



¿Conoce usted conductas de acoso laboral?	92	68	160
¿Sabe usted que es un incidente y un accidente?	128	31	159
Cumplimiento	72%	28%	100%

GRÁFICA N°9.



ANÁLISIS: El 72% de los servidores judiciales manifestaron tener conocimiento del cómo saber reportar un accidente de trabajo, el procedimiento para reportar una enfermedad laboral, dicen haber sentido en alguna oportunidad estrés laboral, conocer conductas de acoso laboral y tienen claro a la diferencia entre un incidente y un accidente, mientras el 28% manifestó no saberlo.

COMPONENTE N° 10. “PERSPECTIVA DE GÉNERO”

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuestas
¿Conoce usted el ordenamiento jurídico que reglamenta la perspectiva de género?	104	56	160
¿Ha proferido decisiones con perspectiva de género?	15	141	156
¿Conoce usted mecanismos de prevención, protección y erradicación de violencia de género?	102	56	158
¿Le gustaría vincularse como formador o facilitador en temas de perspectiva de género?	50	109	159
¿Conoce usted cómo está integrado el Comité Seccional de Género?	41	119	160
Cumplimiento	39%	61%	100%



GRÁFICA N° 10.



ANÁLISIS: En cuanto al componente sobre perspectiva de género el 39% considera tener conocimientos sobre el tema; Mientras el 61% no lo conoce.

Luego a la pregunta ¿Le gustaría vincularse como formador o facilitador en temas de perspectiva de género? El 39% manifestó que SÍ, y el 69% dijo, NO.

1.2 SATISFACCIÓN DE USUARIOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ

El objetivo de la encuesta es medir la satisfacción de los servidores judiciales frente a los servicios prestados por los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué a 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 organización, así como implementar acciones de mejora tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de los usuarios.

En esta encuesta se evaluaron 3 componentes con sus diferentes preguntas, que constituyen un monitoreo a la calidad de los servicios prestados por los Juzgados Administrativos de Ibagué.

Componente:

- ☞ Actitud del Servicio del Funcionario que lo Atendió.
- ☞ Rapidez para atender su requerimiento o consulta.
- ☞ Apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes.

CALIFICACIÓN
Excelente
Muy Buena
Buena
Regular
Mala

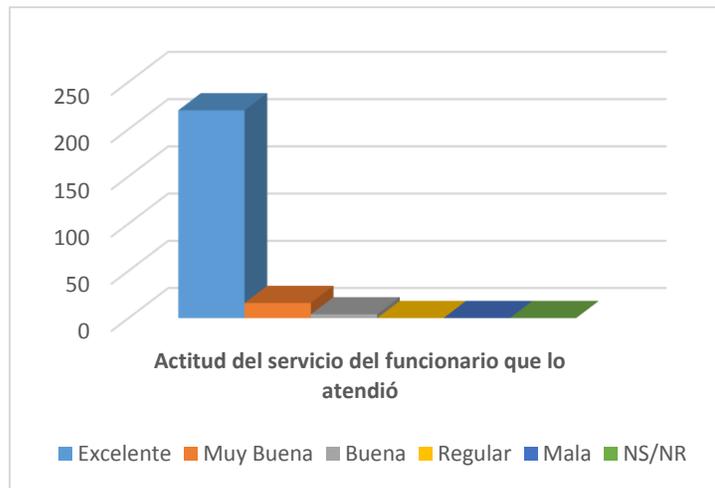


NS/NR

COMPONENTE: ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ.

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	NS/NR	TOTAL
220	16	4	0	0	0	240

ANÁLISIS:



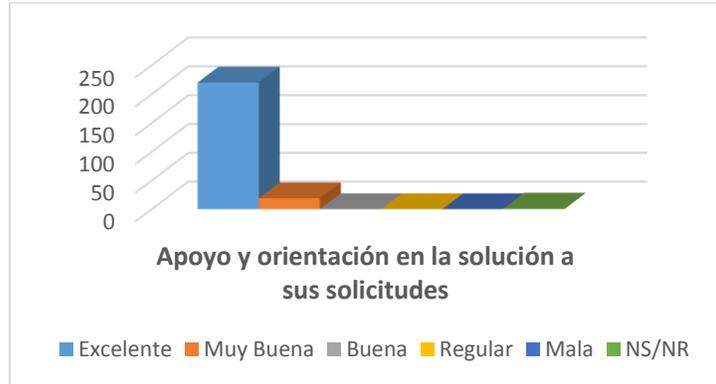
Se puede deducir que al hacer la suma de la calificación Excelente y Muy buena se obtiene un porcentaje del 98.33% de que la actitud del servicio del funcionario que lo atendió es excelente. En cuanto a la respuesta NS/NR, el resultado fue del 0%.

COMPONENTE: APOYO Y ORIENTACIÓN EN LA SOLUCIÓN A SUS SOLICITUDES

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	NS/NR	TOTAL
220	19	0	0	0	1	240



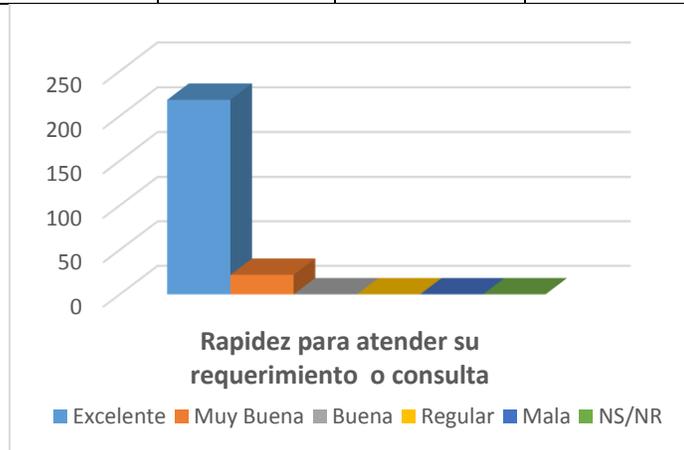
ANÁLISIS:



Se puede deducir que al hacer la suma de la calificación Excelente y Muy buena se obtiene un porcentaje del 99,58% de que el apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes es excelente. El 0.41%, NS/NR que el apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes es regular en el Juzgado Segundo Administrativo.

COMPONENTE: RAPIDEZ PARA ATENDER SU REQUERIMIENTO O CONSULTA.

EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	NS/NR	TOTAL
218	22	0	0	0	0	240



Se puede deducir que al hacer la suma de la calificación Excelente y Muy buena se obtiene un porcentaje del 100% la rapidez que el servidor judicial atiente los requerimiento o consultas es excelente.

1.3 SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL.

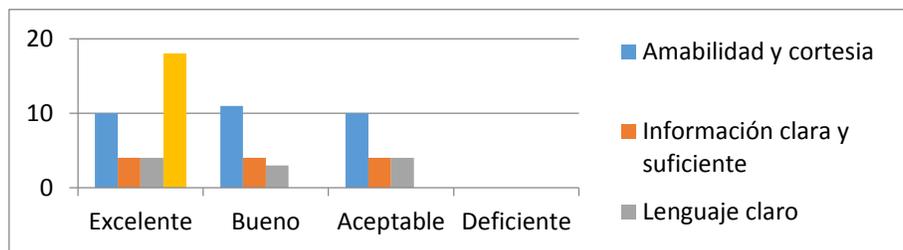


Satisfacción de usuarios de los Juzgados de la Cabecera de Chaparral:

Se detalla los resultados de las encuestas QRS del Palacio de Justicia realizadas en el año 2019. Número de encuestas del periodo = 18. **Encuesta de Satisfacción QRS**

Componente: Atención en recepción.

ATENCIÓN EN RECEPCIÓN	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



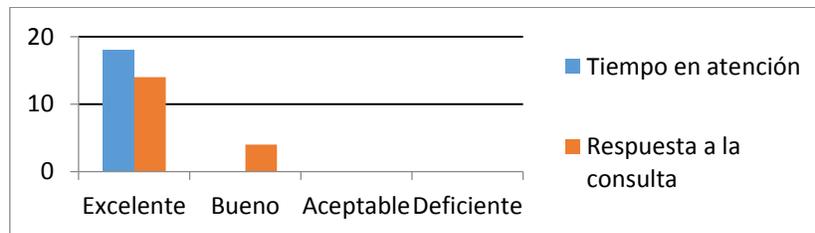
- El 66.6% de las personas encuestadas opina que la atención en la recepción en cuanto a amabilidad y cortesía es excelente, el 16.6 % restante destacan que es bueno, y el 16.6 % indica que es aceptable.
- El 75% de los encuestados expresan que la información proporcionada fue clara y suficiente, mientras 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

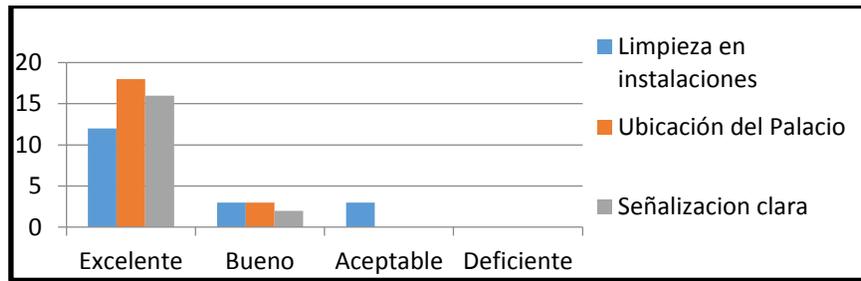
OPORTUNIDAD	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE
1. El tiempo de atención fue razonable	18	0	0	0
2. la respuesta a la consulta es satisfactoria y clara.	14	4	0	0



- 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

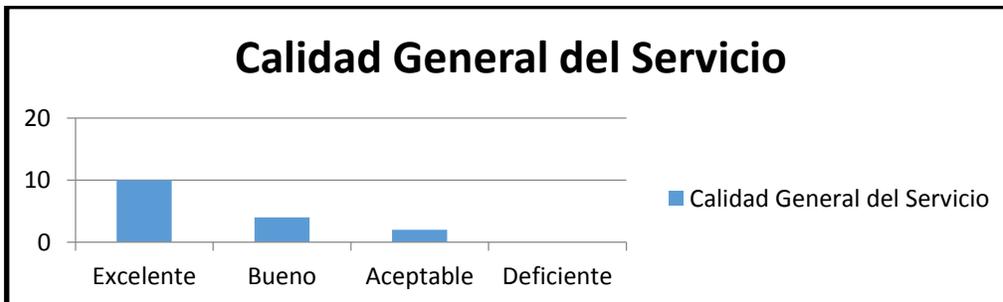
INFRAESTRUCTURA	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE
1. Estado de limpieza de las instalaciones y Comodidad	12	3	3	0
2. Las Instalaciones son de fácil ubicación en el Municipio	18	0	0	0
3. La señalización es clara	16	2	0	0



- 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

EVALUACIÓN GENERAL	EXCELENT E	BUEN O	ACEPTABL E	DEFICIENT E
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

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

ANÁLISIS:

Población atendida: 1576

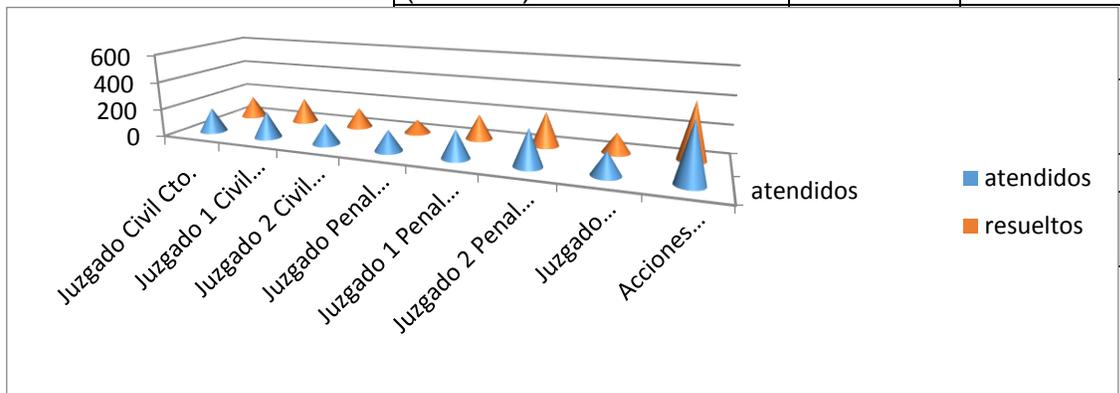
Despachos judiciales: 7

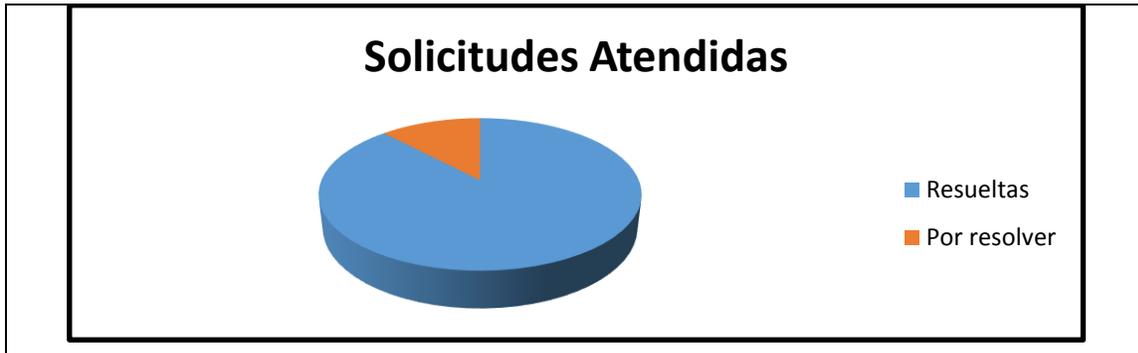
Resultado: Un promedio de 225,14 solicitudes en cada despacho.

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

Indicador General del Palacio de Justicia de Chaparral

Instancia	Resueltos	Atendidos
Constitucionales	383	395
Justicia ordinaria Civil (Circuito).	145	165
Justicia ordinaria Civil (1 municipal)	170	170
Justicia ordinaria Civil (2 municipal)	135	148
Justicia Ordinaria Penal (Circuito)	86	138





En términos generales en los Juzgados de la cabecera del circuito de Chaparral Tolima, durante el año 2019 se recibieron 1576 solicitudes de procesos judiciales de los cuales 1441 fueron resueltas 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 evacúan las audiencias con una periodicidad muy corta lo que permite que trimestralmente se cumpla con la meta alcanzada.

Comparado con el informe de revisión del año 2018, se evidencia que bajo un poco el porcentaje de excelencia en la atención del usuario, aunque no es insatisfactoria, por lo tanto se debe fortalecer con capacitaciones y conferencia formativas por parte de los líderes de los procesos y la alta Dirección del SIGCMA, para incentivar la mejora en la atención 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

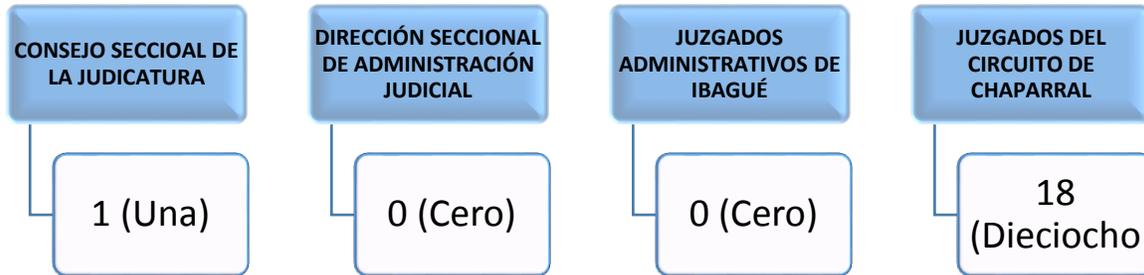
Durante el año 2019 se recibieron 1625 solicitudes de procesos judiciales de los cuales 1479 fueron resueltos con una eficiencia del 87,9 %. Cumpliendo hasta el momento con la meta y objetivo propuesto, esto se debe en gran parte a la agilidad en que el código general del proceso, establece la decisión en audiencias, y al buen



funcionamiento de las instalaciones del Palacio de justicia, lo que permite que sea nulo el aplazamiento de audiencias con motivo de daños en las respectivas salas.

ATENCIÓN Y COMPORTAMIENTO DE LAS QRSS

Durante el año 2019 se presentaron un total de 19 QRS en la Seccional Tolima, las cuales se relacionan a continuación:



MES	ORDEN	TIPO DE CASO	NOMBRE DEL SOLICITANTE	APELLIDOS DEL SOLICITANTE	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	FECHA DE ASIGNACIÓN - PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO - ITS	NUMERO OFICIO - RESPUESTA	MAGISTRADO QUE PROYECTO	FECHA DE RESPUESTA
JULIO	1	QUEJA	OLGA BEATRIZ	RUBIO	38.257.467	CSJTOOP20-2000	CSJTOOP20-1998	RAFAEL DE JESUS VARGAS TRUJILLO	19/07/2020
AGOSTO	2	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J-CHAPARRAL	FABIÁN	LOZANO	11.061.433	AGOSTO	N/A	N/A	N/A
AGOSTO	3	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CHAPARRAL	JULIO	CAMPOS	1.106.438.569	AGOSTO	N/A	N/A	N/A
AGOSTO	4	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	JORGE	LOZANO	93.452.383	AGOSTO	N/A	N/A	n/A
AGOSTO	5	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	ENRIQUE	MARTÍNEZ	5.887.635	AGOSTO	N/A	N/A	N/A
SEPTIEMBRE	6	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	CESAR	HERNÁNDEZ	5.334.562	SEPTIEMBRE	N/A	N/A	N/A



SEPTIEMBRE	7	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	FERNANDO	ARIAS	5.339.624	SEPTIEMBRE	N/A	N/A	N/A
SEPTIEMBRE	8	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	ALBERTO	GUTIÉRREZ	14.221.799	SEPTIEMBRE	N/A	N/A	N/A
SEPTIEMBRE	9	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	CAMILO	NÚÑEZ	93.134.714	SEPTIEMBRE	N/A	N/A	N/A
OCTUBRE	10	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	LAURA	PERDOMO	1.110.466.364	OCTUBRE	N/A	N/A	N/A
OCTUBRE	11	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	ÁLVARO	TAUTIVA	14.250.576	OCTUBRE	N/A	N/A	N/A
OCTUBRE	12	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	WILSON	LEAL	95.406.847	OCTUBRE	N/A	N/A	N/A
NOVIEMBRE	13	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	JUAN GUILLERMO	GANODE	93.283.551	NOVIEMBRE	N/A	N/A	N/A
NOVIEMBRE	14	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	WILLIAM	SIERRA	1245600	NOVIEMBRE	N/A	N/A	N/A
NOVIEMBRE	15	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	JUSTINO	PERDOMO	14.730.438	NOVIEMBRE	N/A	N/A	N/A
NOVIEMBRE	16	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	EDGAR	BALTA	44,563,895	NOVIEMBRE	N/A	N/A	N/A
NOVIEMBRE	17	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	WILLIAM	CÁRDENAS	94,556,805	NOVIEMBRE	N/A	N/A	N/A
NOVIEMBRE	18	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	GERMAN	PINILLA	79,650362	NOVIEMBRE	N/A	N/A	N/A



DICIEMBRE	19	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN J.CHAPARRAL	EDUARDO	GARCÍA	79,781,349	DICIEMBRE	N/A	N/A	N/A
-----------	----	--------------------------------------	---------	--------	------------	-----------	-----	-----	-----

Así mismo se recibieron 225 solicitudes de vigilancia judicial las que fueron tramitadas a la luz del Acuerdo PSAA11-8716 de 2011, cumpliendo los términos establecidos para su trámite.

2 EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - VIGENCIA 2019 EN CUMPLIMIENTO AL NUMERAL 9.3.2 LITERAL C Numeral 2 DE LA ISO 9001:2015

El Consejo Superior de la Judicatura, mediante Acuerdo PSAA14-10161, estableció los objetivos de la política de calidad en el marco del SIGCMA, habiéndose alcanzado un cumplimiento del 100% como se ve reflejado en el Plan operativo institucional

OBJETIVO No. 1 GARANTIZAR EL ACCESO A LA JUSTICIA, Reconociendo al usuario como razón de ser de la misma.

ACTIVIDAD	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
Presentar propuesta integral de reordenamiento para el año 2019, previa actualización del mapa judicial	2	2	100%
Presentar propuesta de reordenamiento por especialidad de acuerdo necesidad del servicio y a la demanda de justicia, previa actualización del mapa judicial.	3	3	100%
Llevar un registro actualizado de Jueces(as) de paz.	2	2	100%
Realizar reuniones con los Jueces(as) de Paz acuerdos PSAA08-4977 de 2008 y PSAA08-5300 de 2008	4	4	100%
Realizar reuniones periódicas con los Jueces(as) del Sistema Responsabilidad Penal para Adolescentes Ley 1098 de 2006.	4	4	100%
Realizar reuniones Comité Intersectorial de seguimiento al Sistema Penal Acusatorio según Decreto 0268 de 2010 Modificado Decreto 0491 de marzo/2012.	4	4	100%



Establecer los turnos de disponibilidad, Fines de semana, festivos, vacaciones de semana santa, judiciales (...)	1	1	100%
Realizar control y seguimiento a la Defensa Judicial de la Rama Judicial.	4	4	100%

OBJETIVO No. 2 AVANZAR HACIA EL ENFOQUE SISTÉMICO INTEGRAL DE LA RAMA JUDICIAL

ACTIVIDAD	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
Realizar reuniones periódicas de la Mesa Departamental de Coordinación Interjurisdiccional de la jurisdicción Indígena y el sistema Jurisdiccional según Acuerdo PSAA12-9614 de 2012 y PSAA13-9816 de 2013.	4	4	100%
Presentar propuestas de descongestión según la necesidad del servicio (Incluye Juzgados Administrativos y Chaparral)	4	3	75%
Realizar reuniones con el Comité Seccional de Género Acuerdo PSAA08-4552 de 2008.	4	4	100%
Formular plan de actividades Comité Seccional de Género Rama Judicial y difundir los Derechos de la mujer y Perspectiva de género en el Distrito Judicial de Ibagué	1	1	100%
Conmemoración día internacional de la No Violencia contra la mujer.	1	1	100%
Art 102 ley 270 de 1996, Acuerdos 1 y 2 de 1996 y 024 de 1998. Comisión Seccional Interinstitucional	12	12	100%
Poner en conocimiento de las autoridades competentes las situaciones de seguridad y riesgo servidores judiciales y sedes judiciales	4	4	100%
Realizar reuniones Comité Seccional Interinstitucional de Seguridad Rama Judicial Acuerdo PSAA10-007 de 2010 y Ley 1448 del 10-6-2011	4	4	100%



OBJETIVO No. 3 CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS DE CONFORMIDAD CON LA CONSTITUCIÓN Y LA LEY.

ACTIVIDAD	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
Dar respuesta oportuna a los derechos de petición presentados por usuarios internos y externos	4	4	100%
Remitir a la U. de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia solicitudes de inscripción Ley 270/96	12	12	100%
Remitir U. Registro Nacional de Abogados las solicitudes de Licencia Temporales.	12	12	100%
Remitir U. Registro Nacional de Abogados las solicitudes de expedición de duplicados Tarjetas Profesionales de Abogados	12	12	100%
Remitir U. Registro Nacional de Abogados las solicitudes de Reconocimiento Práctica Jurídica para optar por el título de Abogado Decreto 2150 de 1995 (.....)	12	12	100%

OBJETIVO No. 4 INCREMENTAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN AL USUARIO.

ACTIVIDAD	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
Aplicar encuesta de satisfacción al usuario sobre los bienes y servicios suministrados por la DSAJ y CSJ a los Servidores judiciales	1	1	100%
Verificar el reporte trimestral de la estadística al SIERJUBI	5	5	100%
Adelantar de oficio o a petición de parte el procedimiento de vigilancia judicial administrativa Acuerdo PSAA11-8716/11	4	4	100%
Atender oportunamente las quejas y reclamos o sugerencias y hacer control y seguimiento a las PQRS (Juzgados Chaparral y Administrativos)	4	4	100%
Elaborar, consolidar, actualizar y ajustar el plan anual de adquisiciones de la DSAJ de acuerdo disponibilidad presupuestal asignada a fin de satisfacer las necesidades	2	2	100%
Realizar reuniones con los jueces(as) de las	4	4	100%



diferentes especialidades			
Realizar reuniones con los jueces(as) de los juzgados de Chaparral, con el fin de mantener, adecuar el SIGCMA	2	2	100%
Realizar reuniones Comité de Control Interno Acuerdo PSAA12-9293 de 2012	4	4	100%
Realizar reuniones Comité Seccional de Archivo Acuerdo PSAA03-1746 de 2003.	4	4	100%
Formular el plan de mejoramiento, mantenimiento, ampliación, construcción y/o adquisición de sedes para la infraestructura física propia del sector.	1	1	100%
Autorizar al Director S. A.J., de Ibagué para la celebración de contratos según acuerdos del CSJ.	4	4	100%
Tramitar situaciones administrativas de jueces, empleados relacionadas con permisos de estudio.	4	4	100%
Tramitar situaciones administrativas de jueces, empleados relacionadas con permisos de residencia	4	4	100%
Tramitar situaciones administrativas de jueces, empleados relacionadas con conceptos de traslados y su notificación	4	4	100%
Autorizar el cierre extraordinario de los despachos judiciales por razones de traslado de instalaciones, orden público, fuerza mayor, caso fortuito Acuerdo No. 433 de 1999	1	3	300%

OBJETIVO No. 5 FOMENTAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA CALIDAD CONTROL Y MEDIO AMBIENTE

ACTIVIDAD	PROGRAMAS	EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
Mantener, actualizar y documentar el SIGCMA en el CSJ, DSAJ, Juzgados Administrativos y de Chaparral Tolima	1	1	100%
Adelantar jornadas integrales de Organización Espacios Físicos Saludables en coordinación con la ARL, en Despachos	10	10	100%



Judiciales (Ergonomía, Psicosocial entre otros)			
Socializar, postular e implementar el SIGCMA en los Juzgados Civiles del Circuito de Restitución de Tierras	2	2	100%

OBJETIVO No. 6 GENERAR LAS CONDICIONES ADECUADAS Y CONVENIENTES NECESARIAS PARA LA TRANSPARENCIA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

ACTIVIDAD	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
Presentar a la comunidad el Informe de Gestión de la Sala Administrativa del CSJ, en cumplimiento Acuerdo PSAA07-4091 DE 2007- PSAA13-10027 del 6-11-2013	1	1	100%
Capacitaciones en la sede de Colombia Compra Eficiente para los Acuerdos marco y SECOOP II.	1	1	100%
Capacitaciones en la sede Colombia Compra Eficiente para los Acuerdos Marcos	1	1	100%
Continuar tramitando procesos de contratación por la tienda virtual del Estado y se inicia la contratación mediante el uso de la plataforma transaccional SECOOP II, en cumplimiento de la directriz emitida por la DEAJ.	1	1	100%
Registro del Plan Anual de Adquisiciones en el SECOOP II el portal de contratación Pública del Estado	1	1	100%
El Director Seccional mediante circulares fija lineamientos a los líderes de los procesos sobre el principio de transparencia y métodos de prevención de la corrupción.	1	1	100%

OBJETIVO No. 7 MEJORAR CONTINUAMENTE EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE SIGCMA.

ACTIVIDAD	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
Realizar reuniones mensuales Comité Seccional del SIGCMA	12	12	100%



Realizar reuniones de la Hora Calidad para reforzar conceptos del SIGCMA	12	12	100%
Mantener la calificación de calidad del CSJ, DSAJ, Juzgado Administrativos y Chaparral Tolima en cumplimiento a las normas NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2015	1	1	100%

OBJETIVO No. 8 FORTALECER CONTINUAMENTE LAS COMPETENCIAS Y EL LIDERAZGO DEL TALENTO HUMANO

ACTIVIDAD	PROGRAMAS	EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
Brindar apoyo a la E.J.R.L.B., para adelantar actividades académicas programadas dentro del Plan Nacional de Formación para Ibagué	6	6	100%
Realizar reuniones Grupo Seccional de apoyo Acuerdo PSAA00-964 de 2000 en coordinación con la E., J.R. L.B.	12	12	100%
Expedir los actos administrativos que resulten de las etapas de los concursos de mérito de empleados de Ibagué	4	4	100%
Identificar los sujetos calificables periodo 2016, para hacer la calificación integral de servicios de los jueces de la República de Ibagué Acuerdo PSAA14-10285 de 2014	1	1	100%
Practicar visitas a los despachos judiciales para calificar factor organizacional	1	1	100%
Consolidar el Factor Calidad de acuerdo a las calificaciones que reporten los superiores de los jueces Ibagué	1	1	100%
Evaluar el factor rendimiento o eficiencia relacionado con el movimiento y trámite de procesos	1	1	100%
Evaluar el factor publicaciones	1	1	100%
Consolidar la calificación integral de servicios de los jueces de la República de Ibagué, a la luz del Acuerdo PSAA14-10618 de 2016.	1	1	100%
Tramitar y expedir los actos administrativos de reclasificación.	12	12	100%



Actualizar los registros seccionales de elegibles por cargo	12	12	100%
Reportar a la Unidad de Administración de la Carrera Judicial las vacantes de jueces(as), el último día hábil de cada mes.	12	12	100%
Publicar las vacantes definitivas de empleados que se presente en el Distrito Judicial.			
Aprobar en Sala los Actos Administrativos de inscripción, actualización y exclusión del Registro Nacional de Escalafón y proceder a expedir y notificar en cumplimiento Acuerdo 724 de 2000.	4	4	100%
Instalación del Software “ Futura Activa ”	1	1	100%
Seguimiento del programa de prevención de desórdenes musculo esquelético por oficinas “ Rama Vital ”.	1	1	100%
Taller “ Activa Rama ”	1	1	100%
Vigila tu entorno...Crea Espacios Saludables	1	1	100%
Valoración Fisioterapéutica deportiva individual a los Servidores Judiciales.	1	1	100%
Socialización en la Prevención de Lesiones Deportivas y Preparación para la actividad deportiva.	1	1	100%
Acompañamiento a los Juegos Nacionales de la Rama Judicial.			
Realizar inspección de las condiciones de trabajo mediante la herramienta IPT a la población sintomática por solicitud de la Coordinación Seccional.	1	1	100%
Taller al Comité de Convivencia Laboral: Aspectos jurídicos, Aspectos psicológicos y Recursos personales (Ciclo básico)	1	1	100%
Taller al Comité de Convivencia Laboral: Aspectos jurídicos, Aspectos psicológicos y Recursos personales (Ciclo de profundización)	1	1	100%
Apoyo a la gestión del Comité de Convivencia Laboral.	1	1	100%
Taller de Comité de Convivencia Laboral: Aspectos jurídicos, Aspectos psicológicos y Recursos Personales (Ciclo Básico)	1	1	100%



Taller al Comité de Convivencia Laboral: Aspectos jurídicos, Aspectos psicológicos y Recursos Personales (Ciclo de Profundización)	1	1	100%
Apoyo a la gestión de Comité de Convivencia Laboral	1	1	100%
Talleres de formación en competencias de acuerdo con los resultados de la Evaluación de Factores de Riesgo psicosocial.	1	1	100%
Capacitación técnica a Supervisores de contrato para el seguimiento a contratistas y elaboración de análisis de trabajo seguro (ATS)	1	1	100%
Capacitación técnica de uso, mantenimiento, reposición y disposición final de equipos y elementos de protección personal (EPP)	1	1	100%
Capacitación al Comité de Seguridad Vial	1	1	100%
Capacitación en Gestión de la emergencia, Por qué y cuándo se activa el COE, organigrama.	1	1	100%
Capacitación en el Sistema de comando de incidentes. SCI	1	1	100%
Capacitación en responsabilidades, cadena de comunicación, respuesta efectiva.	1	1	100%
Simulacro de escritorio, Psicología aplicada a la atención de la emergencia.	1	1	100%
Convocatoria y conformación asertiva, Trabajo en equipo, liderazgo, Psicología aplicada a la atención de la emergencia (...)	1	1	100%
Acondicionamiento físico, elemento de protección para brigadistas, inspecciones de elementos de emergencia (...)	1	1	100%
Acondicionamiento físico para brigadistas, Primeros auxilios Fase 2, Capacitación brigada contra incendios (...)	1	1	100%
Brigada de evaluación, antes, durante y después de. Técnicas especiales de evacuación Control hemorragias entre otras (.....)	1	1	100%
Brigada de evacuación, antes, durante y después de técnicas especiales de evacuación, transporte de heridos, camillaje	1	1	100%



(...)			
Encuentro Nacional de Briedadas de Emergencias	1	1	100%
Capacitación coordinadores de evacuación	1	1	100%
Planear, ejecutar y evaluar mínimo 2 simulacros por cada seccional, con énfasis en el análisis de vulnerabilidad de los planes de emergencia.	1	1	100%
Formación del COPASST activos y en marcha.	1	1	100%
Capacitación en orden y aseo a los puestos de trabajo, uso adecuado EPP, comunicación entre trabajadores y auditorías internas del SG-SST.	1	1	100%
Capacitación en investigación de incidentes y accidentes de trabajo.	1	1	100%
Curos 50 horas en SG-SST de Positiva.	1	1	100%
Actividades prácticas para el fomento de hábitos saludables de vida y trabajo. Por oficinas. Actividades prácticas (...)	1	1	100%
Desarrollo de actividades de prevención acompañadas de material de apoyo	1	1	100%

OBJETIVO No. 9 RECONOCER LA IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO Y DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.

ACTIVIDAD	PROGRAMADAS	EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
Adelantar ante los tribunales el trámite respectivo para dar cumplimiento al Acuerdo No. 1360 de 2002, Condecoración “José Ignacio de Márquez al Mérito Judicial”	1	1	100%
Formular Cronograma Actividades Bienestar Social	1	1	100%
Día Internacional de la Mujer	1	1	100%
Día del Secretario y la Secretaria	1	1	100%
Día de la Madre	1	1	100%
Día del Padre	1	1	100%
Celebración día del Tamal	1	1	100%
Día del Amor y la Amistad	1	1	100%



Día Dulce	1	1	100%
Vacaciones Recreativas	1	1	100%
Semana Cultura	1	1	100%
Semana Artesanal	1	1	100%
Día Nacional de la Justicia	1	1	100%
Celebración de los Cumpleaños	12	12	100%

OBJETIVO No. 10 APROVECHAR EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS NATURALES UTILIZADOS POR LA ENTIDAD.

ACTIVIDAD	PROGR MADAS	EJECU TADAS	CUMPLIM IENTO
Dar aplicación a nivel seccional del Acuerdo PSAA14-10160 del 12-6-2014 por el cual se adopta el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial	1	1	100%
Dar aplicación a nivel seccional del Acuerdo No. PSA14-10160 del 12 de junio de 2014, mantener y fortalecer el programa No 2. Del plan de gestión ambiental de la Rama Judicial, para el control y consumo de papel que involucre la reducción, reutilización y sustitución.	1	1	100%
Implementar y fortalecer el programa No. 4 del Plan de Gestión Ambiental para el ahorro y uso eficiente del agua	1	1	100%
Implementar y mantener el Programa No. 5 del Plan de Gestión Ambiental en el ahorro y uso eficiente de la energía.	1	1	100%
Mantener y fortalecer el Programa No. 6 del Plan de Gestión Ambiental gestión integral de los residuos sólidos.	4	4	100%

Durante el año 2019, se programaron 348 actividades dentro del Plan Operativo, y se ejecutaron un total de 350, realizando dos (2) adicionales, una en el componente No. 1 en la actividad Reordenamiento judicial y la otra en el componente No. 4 Autorizar el cierre extraordinario de despachos judiciales por orden público, caso fortuito o fuerza mayor, arrojando un porcentaje anual del 100.58%

3 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS LITERAL C Numeral 3 Norma NTC 6256 de 2018

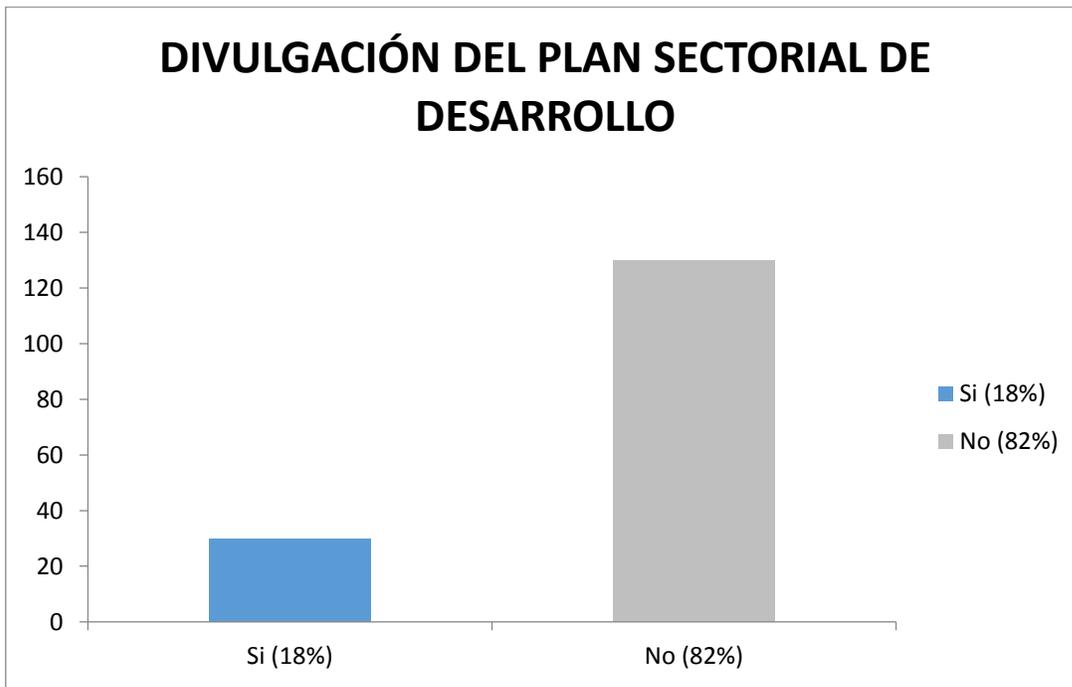


El 2019 presentó un buen desempeño de los procesos de la organización. Los cuadros que se presentan a continuación ilustran los resultados y cumplimiento de los indicadores de gestión en los temas de mayor relevancia para la organización. Estos son:

3.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:



<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
100%	100%	100%	100%



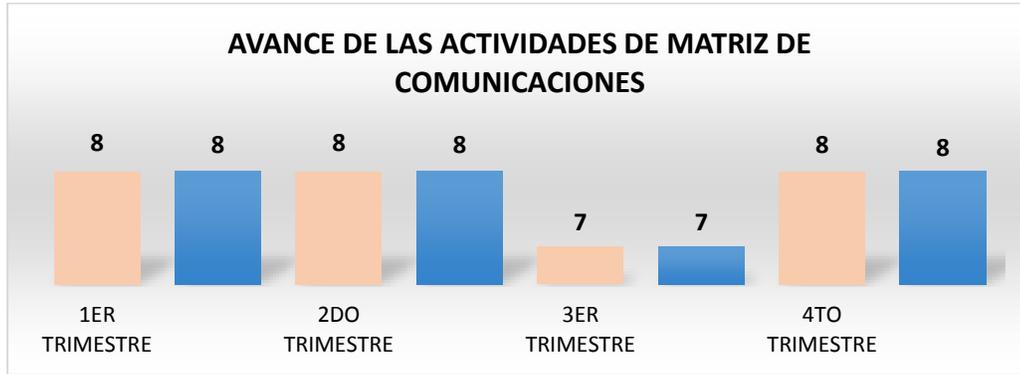
CUMPLIMIENTO





18%

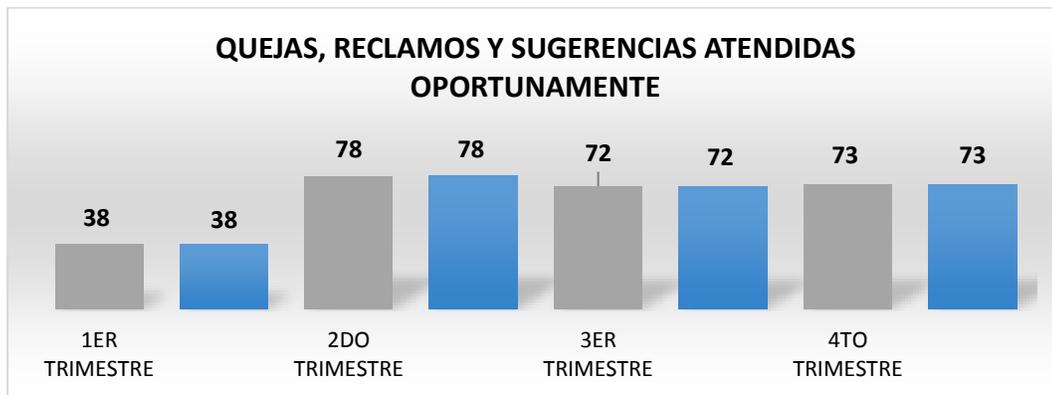
3.2 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL:



■ Puntaje Logrado por Actividades Vencidas
■ Puntaje Total Atribuido a las Actividades Vencidas

<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
100%	100%	100%	100%

ANÁLISIS: Indicador no requiere acción



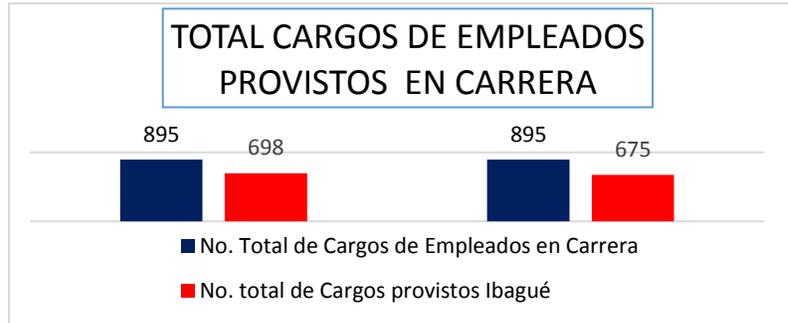
■ No. Solicitudes Atendidas Oportunamente
■ No. Solicitudes Atendidas por fuera de Tiempo

<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------





3.3 ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL

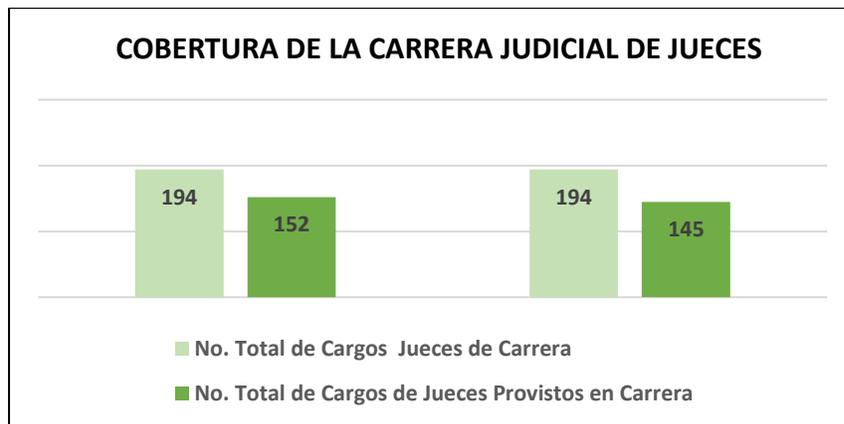


1ER SEMESTRE 2019

2DO SEMESTRES/2019



ANÁLISIS: No requiere acción de mejora.



1ER SEMESTRE 2019

2DO SEMESTRES/2019



ANÁLISIS: No requiere acción de mejora.

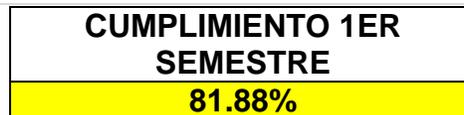
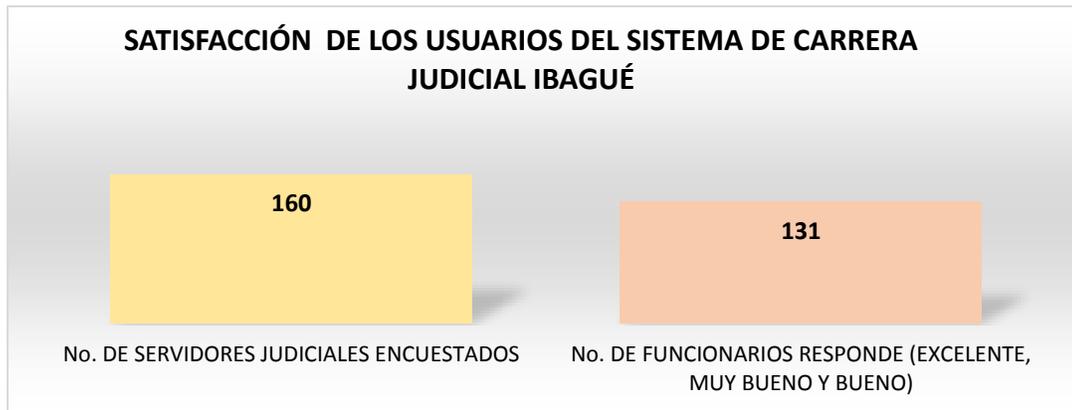


1ER SEMESTRE 2019

2DO SEMESTRES/2019

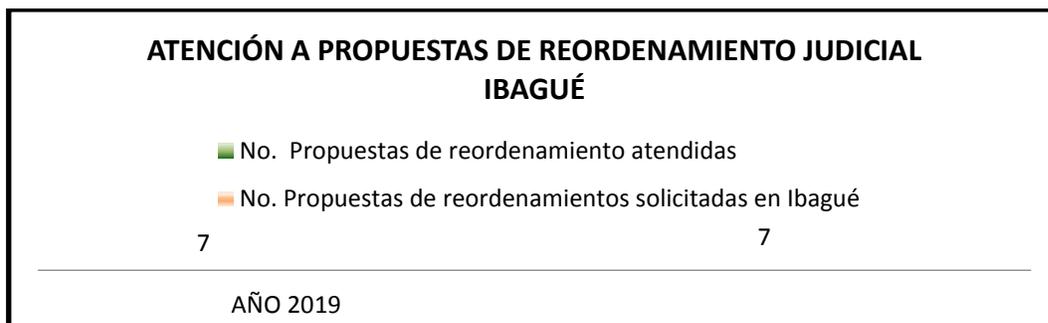


ANÁLISIS: No requiere acción de mejora.



ANÁLISIS: No requiere acción de mejora

3.4 REORDENAMIENTO JUDICIAL:



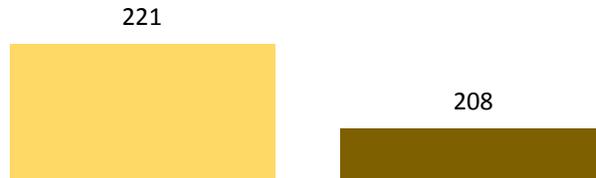
CUMPLIMIENTO



100%

COBERTURA DE DESPACHOS JUDICIALES IBAGUÉ

■ No Despacho Año Medición Ibagué ■ No. Despacho Año base 2011



CUMPLIMIENTO

0.37

El Rango es 5, desarrollando la siguiente fórmula de la ITS, $((0.8 * ([221] - [208]) / [208]) + ((0.2 * ([89] - [81]) / [81]))$, dando como resultado el valor de .0.37%.

TASA ANUAL DE INGRESOS IBAGUÉ

93982

91245

No. DEMANDA ANUAL AÑO BASE APARATO DE JUSTICIA IBAGUÉ No. DEMANDA ANUAL APARATO DE JUSTICIA

■ No. DEMANDA ANUAL AÑO BASE APARATO DE JUSTICIA IBAGUÉ
■ No. DEMANDA ANUAL APARATO DE JUSTICIA

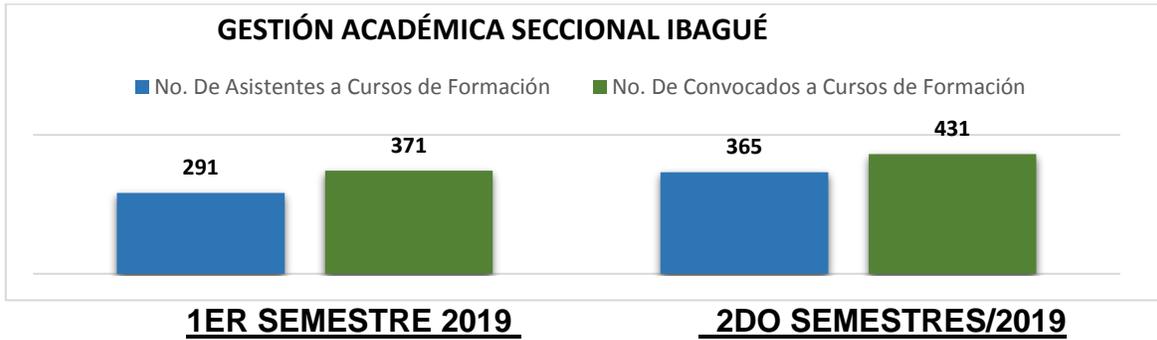
CUMPLIMIENTO

97.1%

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

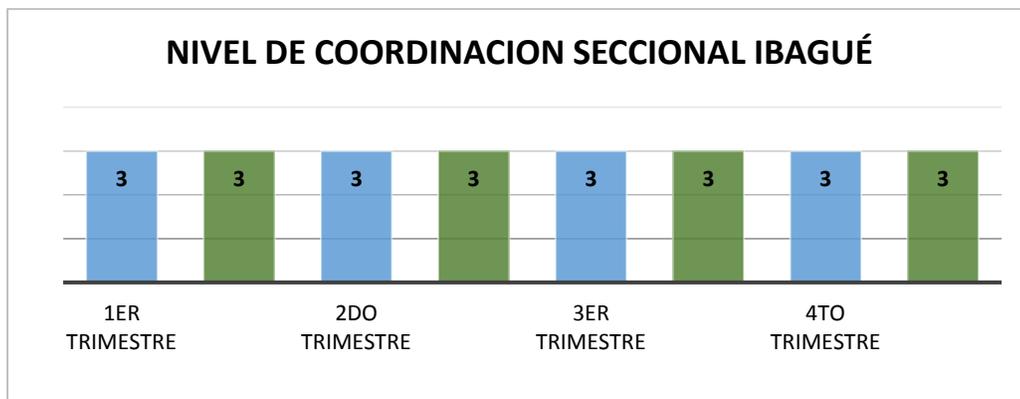
ANÁLISIS: su medición es anual.

3.5 GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL



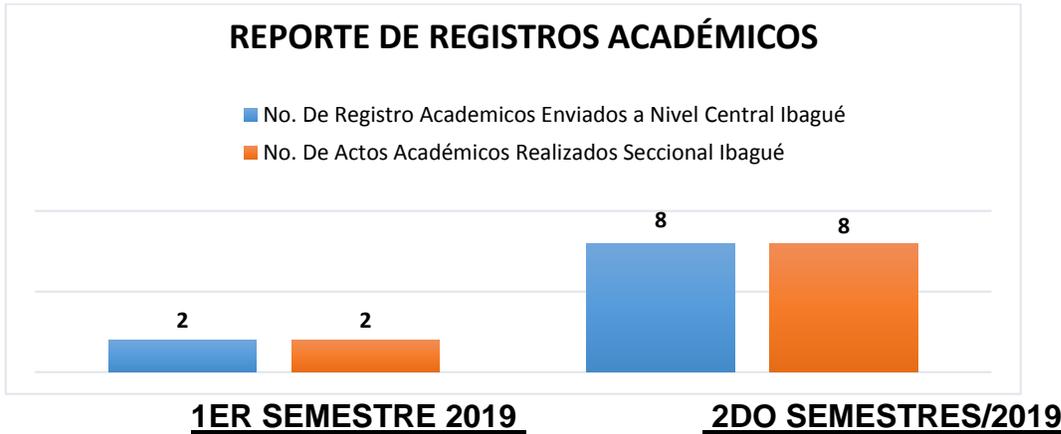
CUMPLIMIENTO 1ER SEMESTRE	1ER SEMESTRE
78.44%	

CUMPLIMIENTO 2DO SEMESTRE	2DO SEMESTRE
84.69%	



- Número de Reuniones realizadas Grupo de Apoyo Ibagué
- Número de Reuniones del Grupo Seccional de Apoyo de conformidad al Acuerdo 964/2000

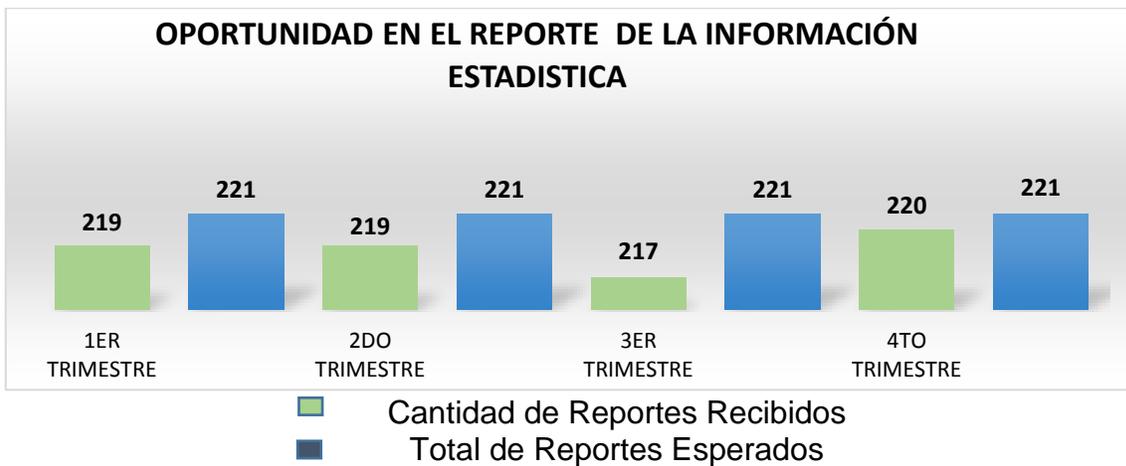
<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
100%	100%	100%	100%



CUMPLIMIENTO SEMESTRE	1ER
100%	

CUMPLIMIENTO 2DO SEMESTRE	2DO
100%	

3.6 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA



<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
99.10%	99.10%	98.19%	99.55%

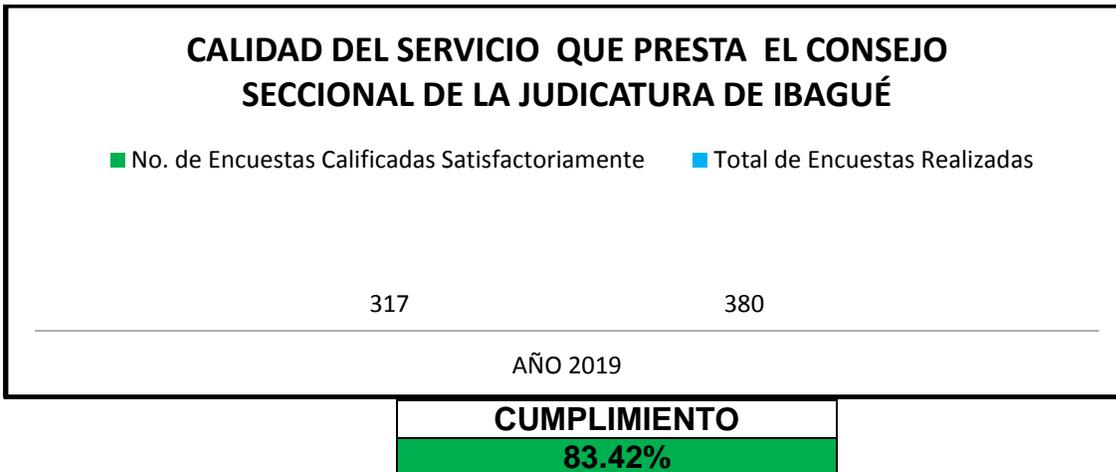
3.7 REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA:



■ Total, de Solicitudes Atendidas
■ Total, Solicitudes Recibidas

<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
100%	100%	100%	100%

3.8 MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD:





DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SIGCMA IBAGUÉ

- Desempeño de los Procesos SIGCMA Ejecutados
- Desempeño de los Procesos Programados

96.15% 100%

AÑO 2019

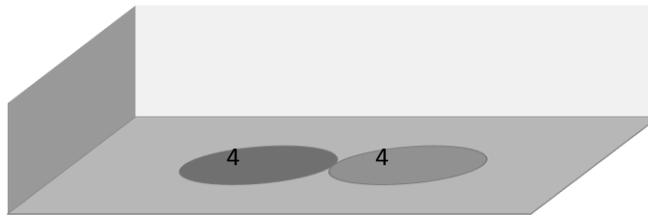
CUMPLIMIENTO

96.15%

EFICACIA EN EL CIERRE DE LAS ACCIONES DE GESTIÓN IBAGUÉ

EFICACIA EN EL CIERRE DE LAS ACCIONES DE GESTIÓN IBAGUÉ

- No. Acciones cerradas oportunamente
- No. de Acciones tomadas

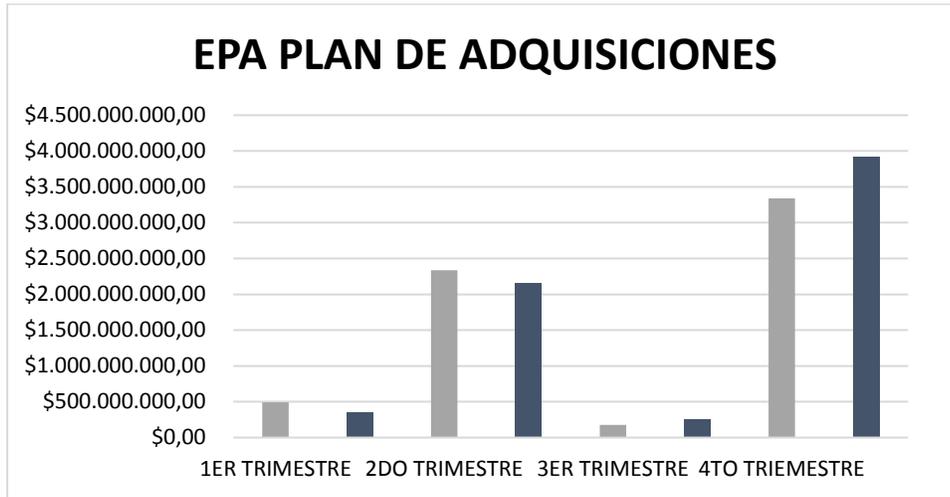


AÑO 2019

CUMPLIMIENTO

100%

3.9 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS:



■ Valor Proyectado en el trimestre
■ Valor Ejecutado en el trimestre

<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
72.67%	92.29%	143.88%	117.49%

ANÁLISIS: No requiere acción de mejora.



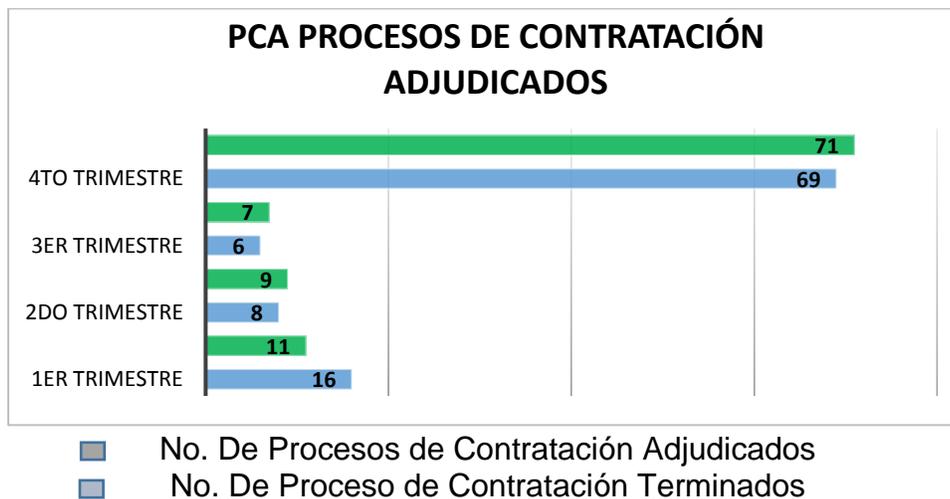
■ Contratación Directa Adjudicados
■ Contratación Directa Terminados

<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
0%	100%	100%	96.15%

ANÁLISIS: No requiere acción de mejora.



ANÁLISIS: Resultado del indicador: (100%). Durante el cuarto trimestre de 2019 se tramitaron 2 procesos de contratación mediante la modalidad de licitación pública, de los cuales se suscribieron 2 contratos correspondientes a: 1 servicio de aseo, 1 servicio de vigilancia, por otro lado es preciso aclarar que tales procesos de contratación quedaron programados en el P.A.A. iniciar en el mes de septiembre de 2019, su adjudicación se realizó en el mes de octubre del mismo año, razón por la cual aparecen programado en un trimestre y ejecutados en otro. Fuente: Asistencia Legal DSAJ- Área Administrativa - P.A.A.



<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
68.75%	112.50%	116.67%	102.90%

ANÁLISIS: No requiere acción.



■ Menor Cuantía Adjudicados
■ Menor Cuantía Terminados

1er Trimestre	2do Trimestre	3Er Trimestre	4to Trimestre
0%	100%	0%	100%

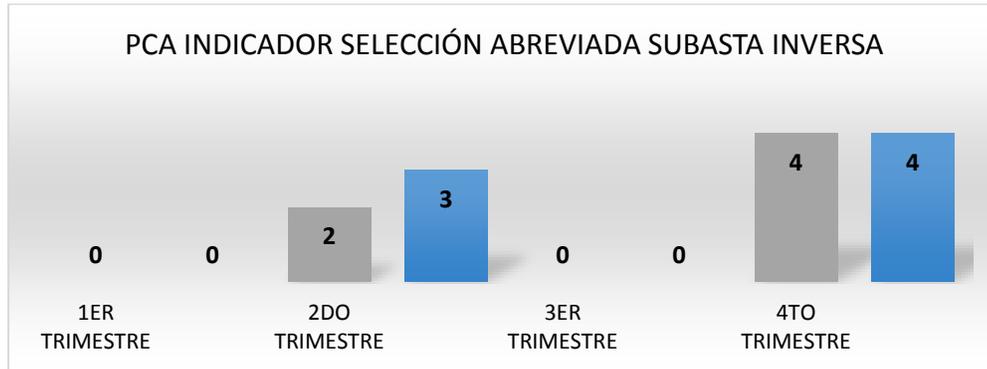
ANÁLISIS: Proceso no requiere de acción.



■ Mínima Cuantía Adjudicados
■ Mínima Cuantía Terminados

1er Trimestre	2do Trimestre	3Er Trimestre	4to Trimestre
0%	200%	120%	120%

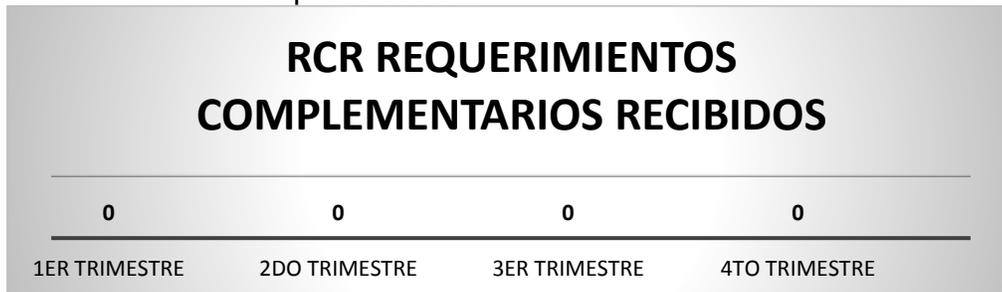
ANÁLISIS: Proceso no requiere de acción.



■ Subasta Inversa Adjudicados
■ Subasta Inversa Terminados

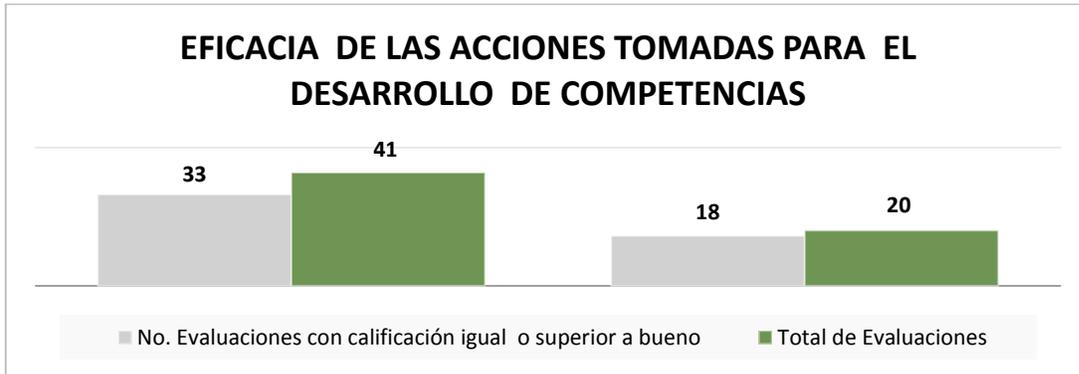
<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
0%	66.67%	0%	100%

ANÁLISIS: Indicador no requiere acción.



ANÁLISIS: Durante el año 2019 no se recibieron requerimientos complementarios para bienes y servicios no contemplados en el Plan de Adquisiciones vigencia 2019.
Fuente: Almacén DSAJ Ibagué.

3.10 GESTIÓN HUMANA:

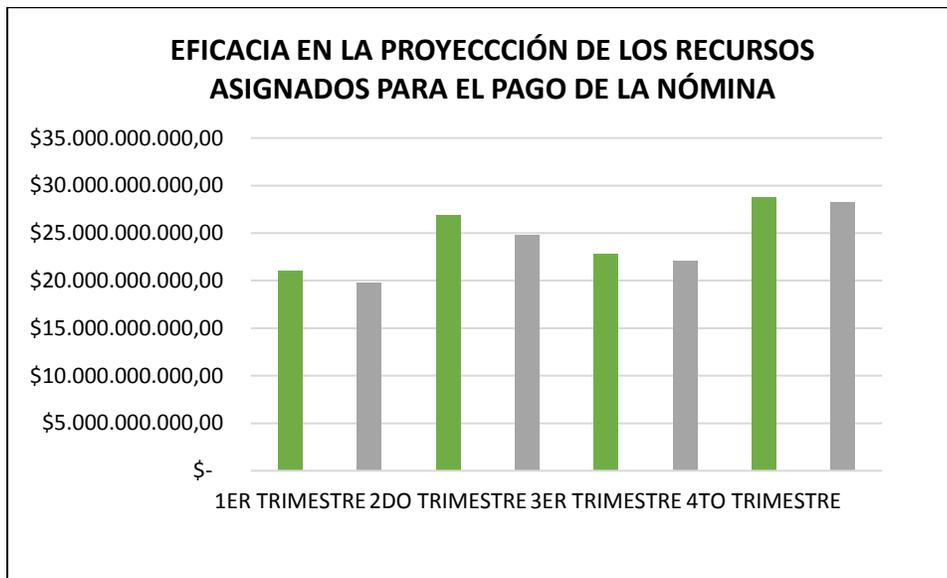


1ER SEMESTRE 2019

2DO SEMESTRES/2019

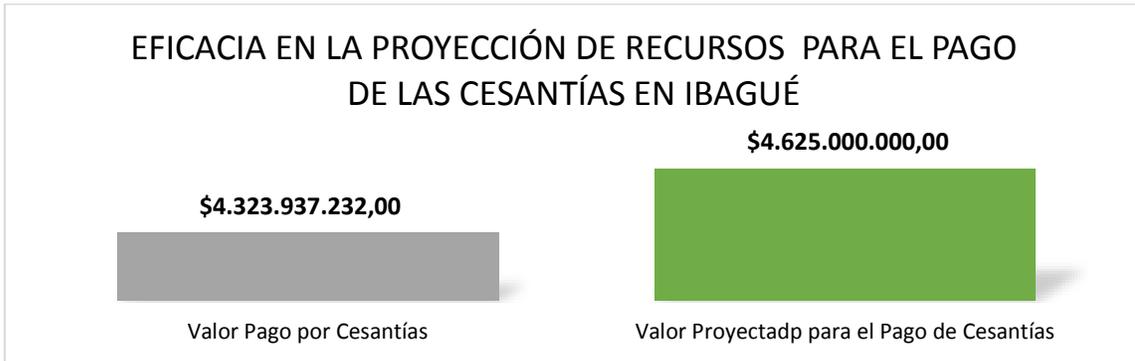
CUMPLIMIENTO SEMESTRE	1ER SEMESTRE
80.49%	

CUMPLIMIENTO SEMESTRE	2DO SEMESTRE
90%	

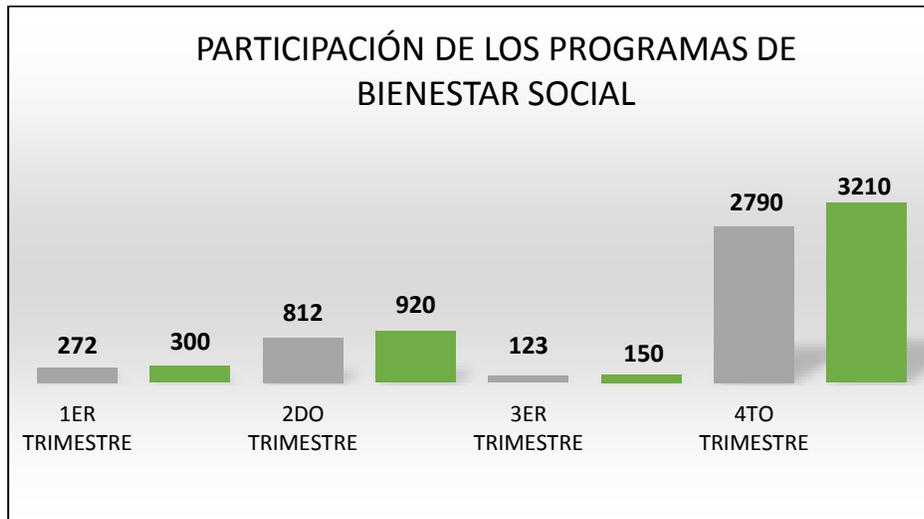


■ Valor Proyectado Nómina
■ Valor Pagado Nómina

1er Trimestre	2do Trimestre	3Er Trimestre	4to Trimestre
93.88%	92.29%	96.49%	97.99%

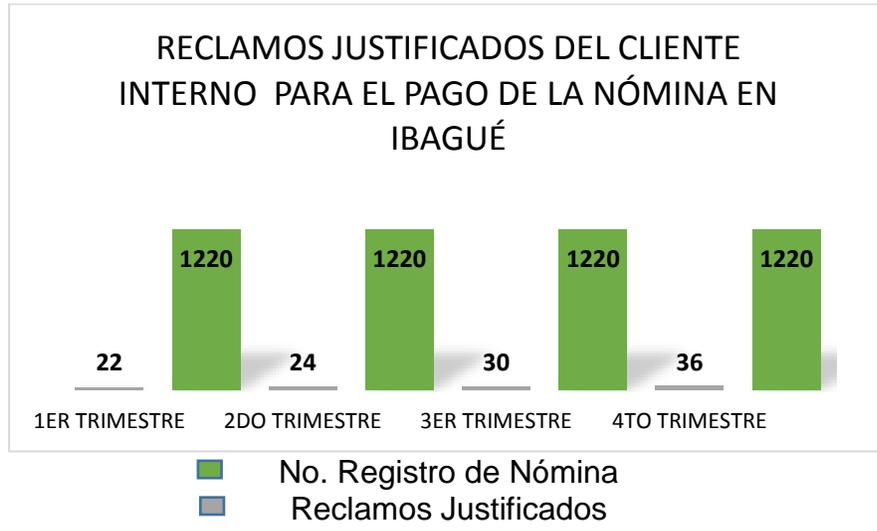


CUMPLIMIENTO
93.49%



- Total de Empleados Esperados en los Programas de Bienestar Social
- Total de Empleados Asistentes a los Programas de Bienestar Social

<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
90.67%	88.26%	82%	82.22%



<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
1.80%	1.97%	2.46%	2.95%

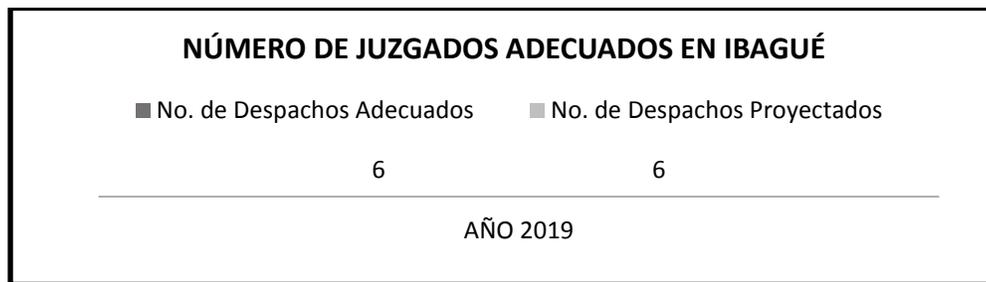


3.11 MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA:



CUMPLIMIENTO

100%



CUMPLIMIENTO

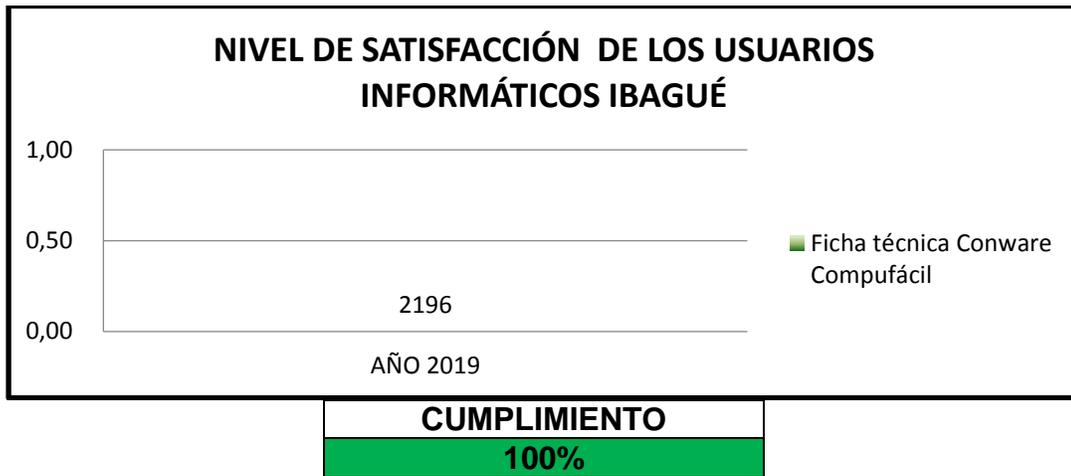
100%

3.12 GESTIÓN TECNOLÓGICA:

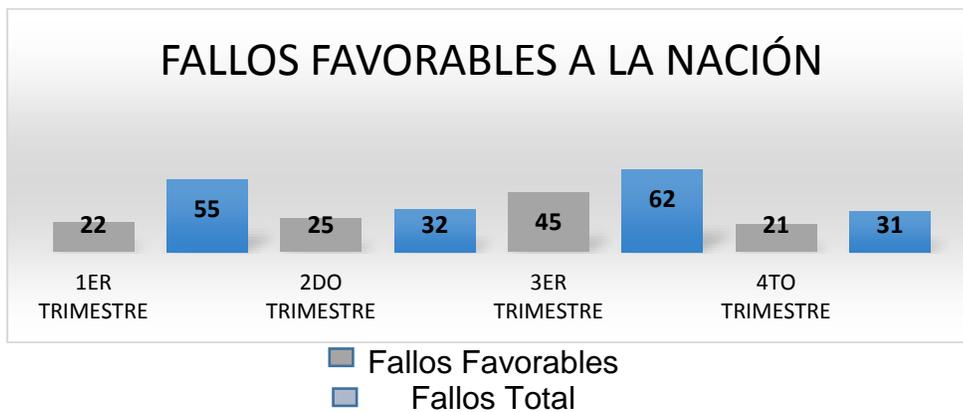


CUMPLIMIENTO

94.38%



3.13 ASISTENCIA LEGAL:



<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
40%	78.13%	72.58%	67.74%

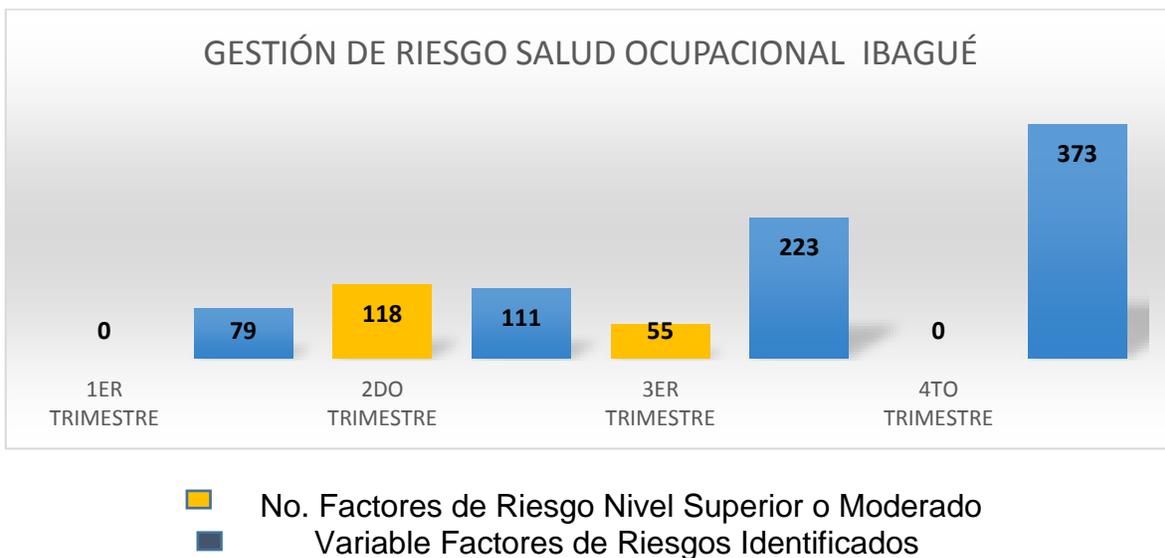
ANÁLISIS: Indicador no requiere acción.



<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
100%	94.74%	100%	100%

ANÁLISIS: Indicador no requiere acción.

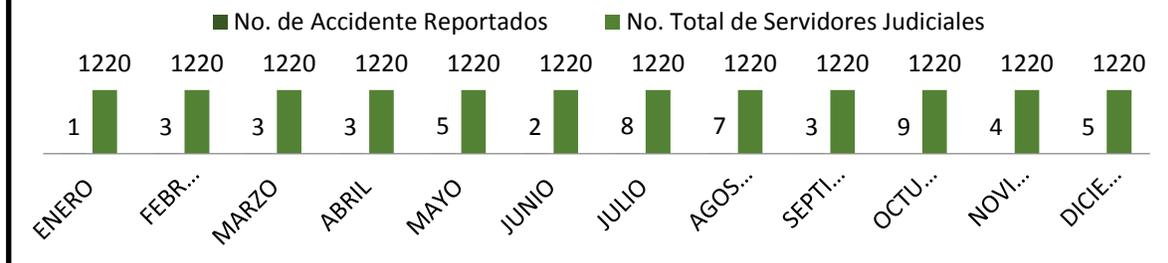
3.14 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:



<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
0%	106.31%	24.66%	0%

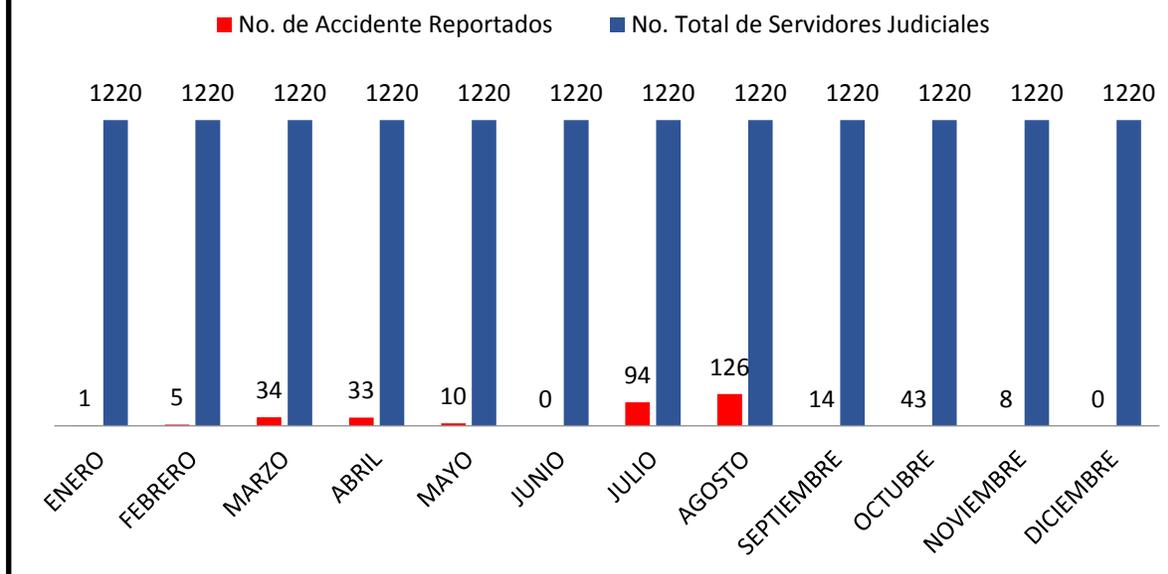


ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO - IBAGUÉ



Ene ro	Febr ero	Mar zo	Abri l	May o	Juni o	Juli o	Ago sto	Septie mbre	Octu bre	Novie mbre	Dicie mbre
1.1 2%	3.35 %	3.3 5%	3.3 5%	5.5 9%	2.2 4%	8.9 4%	7.82 %	3.50% %	10.5 0%	4.67% %	5.83% %

ÍNDICE DE SEVERIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO IBAGUÉ



Ene ro	Febr ero	Mar zo	Abri l	May o	Ju nio	Julio	Agos to	Septie mbre	Octu bre	Novie mbre	Dicie mbre
1.1 2%	5.59 %	38 %	36.8 9%	11.1 8%	0% %	105.0 7%	140.8 3%	16.330 %	50.1 6%	9.33% %	0% %

Conforme a lo observado, de los dieciocho procesos de gestión que miden la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, dos (2) generan



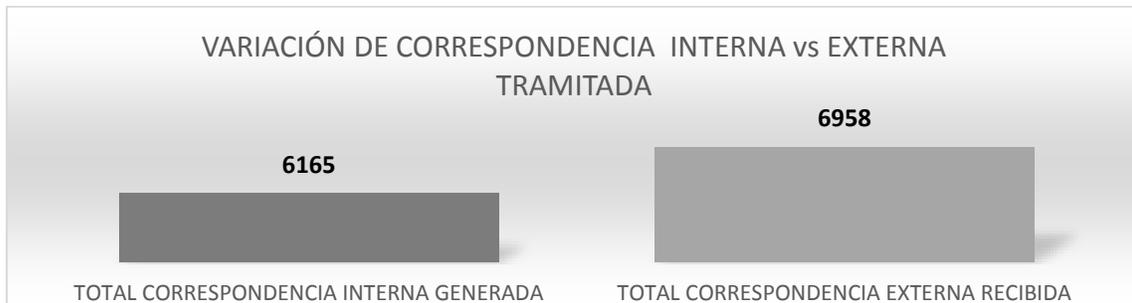
incumplimiento, es decir que existe un cumplimiento del 96.15% de las metas establecidas.

Sobre el particular vale la pena observar las variables siguientes como las más relevantes en los resultados encontrados:

Calidad del Servicio Prestado: Durante el 2019 se presentaron dos (2) situaciones que pudieron haber afectado ostensiblemente el resultado:

- El paro judicial en algunos Despachos Judiciales, aspecto en el cual el Consejo Superior intentó dirimir el conflicto sin hacer parte del proceso.
- Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo e Índice de Severidad por Accidentes de Trabajo en el Proceso Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional: Es quizá los indicadores más complejos de medir, debido a que, pese a que se capacita en la prevención del riesgo, no se exige que pueda suceder, luego la fórmula es muy estricta.
- El Indicador “Avance de los Planes de Mejoramiento de las auditorias de control interno en el distrito de Ibagué”, debido a que presentaban acciones por cumplir a 31 de diciembre de 2019 solo se cumplieron dos en su totalidad, dos tiene acciones sin cumplir dentro del término (Área Almacén y Oficina Judicial) y uno (Área Talento Humano) ya su término se cumplió y sus acciones no se lograron.

3.15 GESTIÓN DOCUMENTAL:



- TOTAL CORRESPONDENCIA INTERNA GENERADA
- TOTAL CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA

CUMPLIMIENTO
100%



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

*Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima
Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué
Juzgados Administrativos de Ibagué
Juzgados de Chaparral*

SIGCMA

Versión 1

Página **70** de **118**

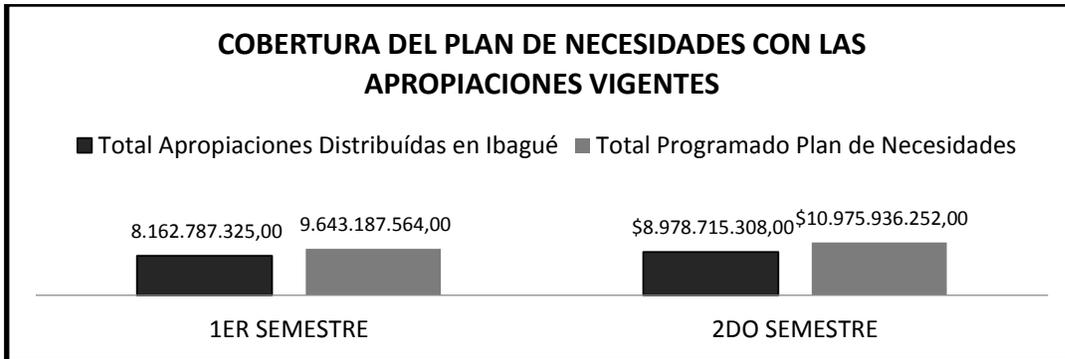
Carrera 5 No.41-16 Edificio F-25 Piso 15 Ibagué – Tolima www.ramajudicial.gov.co



SC5780-4-21

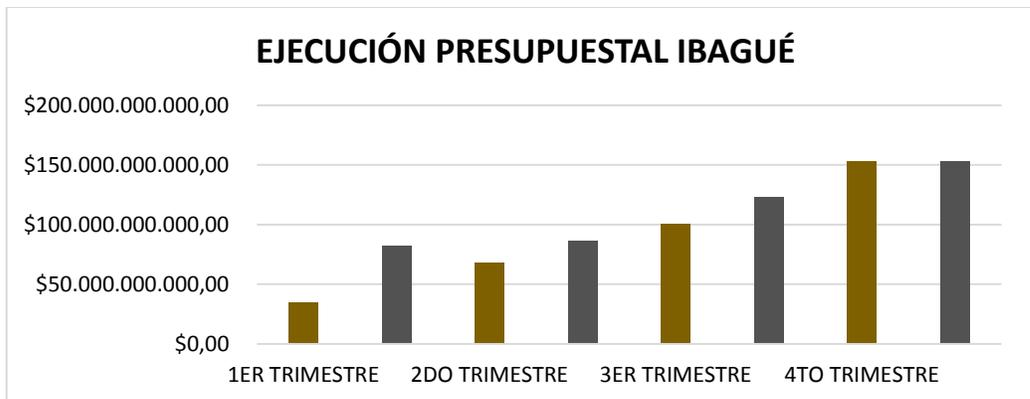


3.16 GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL:



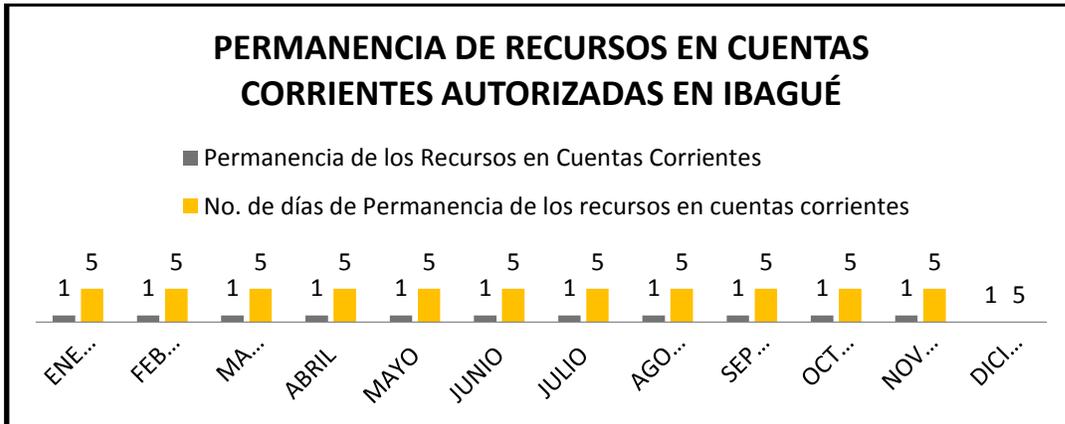
CUMPLIMIENTO SEMESTRE	1ER SEMESTRE
	84.65%

CUMPLIMIENTO SEMESTRE	2DO SEMESTRE
	81.80%

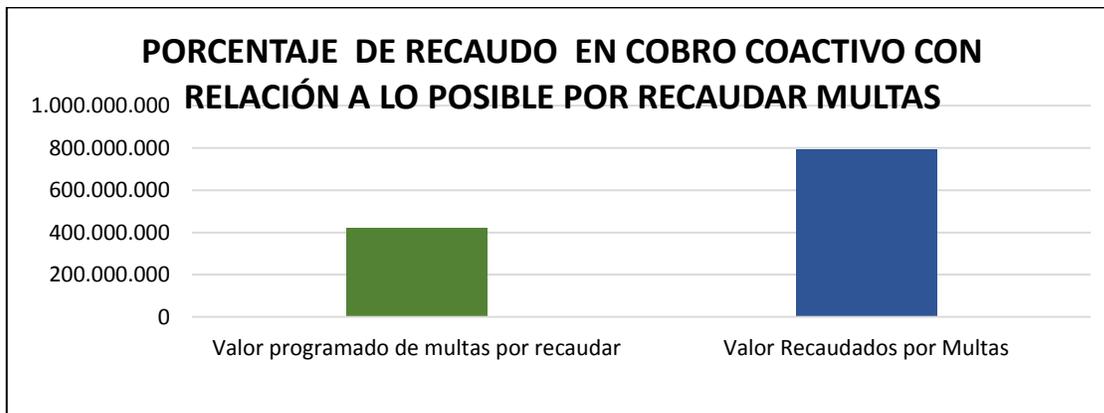


- RECURSOS COMPROMETIDOS PARA LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
- RECURSOS APROPIADOS PARA LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

1er Trimestre	2do Trimestre	3Er Trimestre	4to Trimestre
42.74%	78.79%	81.87%	99.92%



Los recursos para el pago de la nómina durante el año 2019, permanecieron en la cuenta corriente por el término de un (1) día, dando estricto cumplimiento a lo ordenado por el artículo 15 del decreto 359 de 1995.



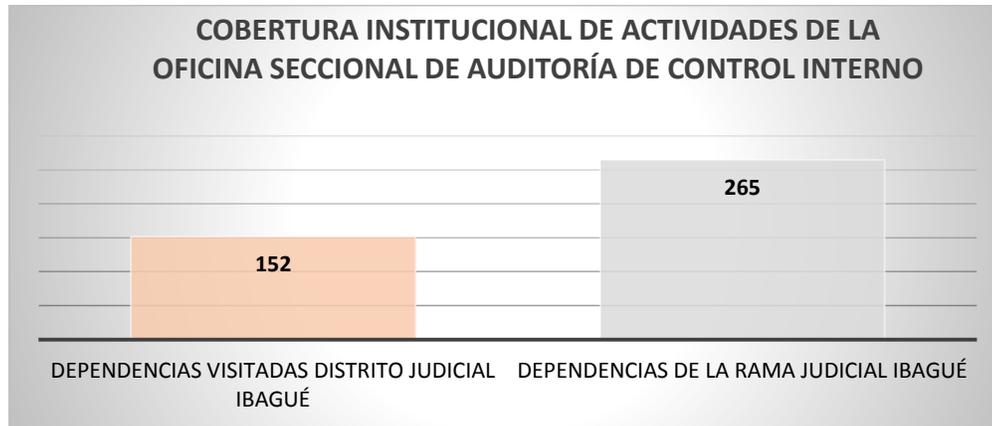
3.17 AUDITORÍA INTERNA:





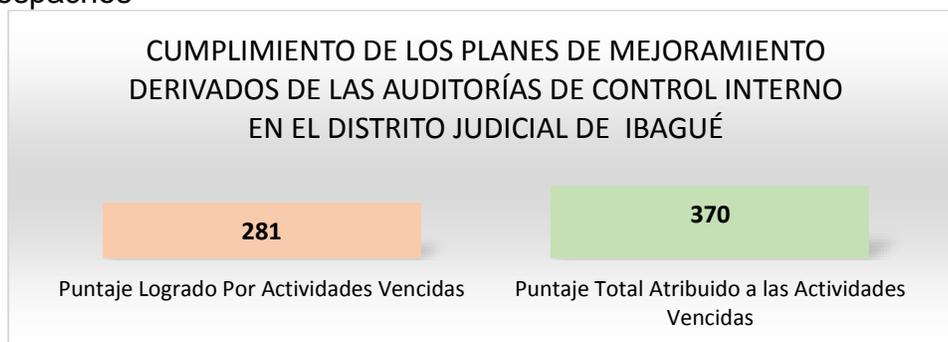
75.95%

ANÁLISIS: El avance logrado que fue del 76% obedece a que de los cinco planes de mejoramiento que presentaban acciones por cumplir a 31 de diciembre de 2019 solo se cumplieron dos en su totalidad, dos tiene acciones sin cumplir dentro del término (Área Almacén y Oficina Judicial) y uno (Área Talento Humano) ya su término se cumplió y sus acciones no se lograron.



57.36%

ANÁLISIS: Durante la vigencia de 2019, de los 265 despachos y dependencias administrativas radicadas en el Distrito Judicial de Ibagué, se dejaron de visitar un total de 113 debido a que no hubo autorización por el superior para el respectivo desplazamiento a los Municipios distintos a Ibagué en donde se encuentran radicados dichos despachos



75.95%

ANÁLISIS: El cumplimiento logrado que fue del 76% obedece a que los cinco planes de mejoramiento que presentaban acciones por cumplir a 31 de diciembre de 2019 con un total de 22 hallazgos de los cuales se cumplieron en su totalidad 16 hallazgos,



quedando pendientes dos planes de mejoramiento cuya fecha de terminación de las acciones ya se cumplió.

3.18 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ.

ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA-ORDINARIOS			
PERIODOS	RESULTADOS	CUMPLIMIENTO	ACCIÓN
1ER TRIMESTRE	66.23%	SI	NO REQUIERE
2DO TRIMESTRE	187.98%	SI	NO REQUIERE
3ER TRIMESTRE	118.94%	SI	NO REQUIERE
4TO TRIMESTRE	133.82%	SI	NO REQUIERE

ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA-TUTELA E INCIDENTES			
PERIODOS	RESULTADOS	CUMPLIMIENTO	ACCIÓN
1ER TRIMESTRE	86.12%	SI	NO REQUIERE
2DO TRIMESTRE	102.05%	SI	NO REQUIERE
3ER TRIMESTRE	97.95%	SI	NO REQUIERE
4TO TRIMESTRE	113.21%	SI	NO REQUIERE

3.19 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ORDINARIA 2019 (CIVIL, LABORAL, FAMILIA, PENAL)

PERIODOS	RESULTADOS	CUMPLIMIENTO	ACCIÓN
1ER TRIMESTRE	90.3%	SI	NO REQUIERE
2DO TRIMESTRE	85.3%	SI	NO REQUIERE
3ER TRIMESTRE	77.2%	SI	NO REQUIERE
4TO TRIMESTRE	77.7%	SI	NO REQUIERE



ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA CONSTITUCIONAL 2019.

PERIODOS	RESULTADOS	CUMPLIMIENTO	ACCIÓN
1ER TRIMESTRE	80 %	SI	NO REQUIERE
2DO TRIMESTRE	93.75%	SI	NO REQUIERE
3ER TRIMESTRE	100%	SI	NO REQUIERE
4TO TRIMESTRE	94.1%	SI	NO REQUIERE

4 CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (9.3.2 Numeral 3 de la ISO 9001:2015) 9.3.2. LITERAL C numeral 3 NTC 6256 de 2018

Durante el 2019 se presentaron salidas no conforme en los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué:

SALIDAS NO CONFORMES	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE
	19	12	15	10

Las salidas no conformes se presentaron en los procesos de Administración de la Carrera Judicial y Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia.

Esta situación obedece a los siguientes aspectos:

El alto volumen de la información que manejan estos dos procesos. Son los procesos con mayor número de usuarios que deben atenderse.

No obstante, es importante resaltar el bajo número de salidas no conformes si se compara con la población atendida (supera los 10.000).

Vale la pena destacar que, a la fecha todas las salidas no conformes se les dio el tratamiento, y se encuentran cerradas porque fueron atendidas oportunamente.

SALIDAS NO CONFORMES JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ (9.3.2 Numeral 4 ISO 9001:2015).



ANÁLISIS:



Durante el año 2019 el número de salidas no conformes reportados fue de 56, lo que equivale al 0,16% del total de las providencias emitidas por los 12 Juzgados administrativos, que sumaron en total 34109, lo cual puede catalogarse dentro de los estándares normales establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, por tanto no requirió realizar acciones correctivas diferentes a las de corregir la providencia en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- “Ley 1437 de 2011”.

5 ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS

<p>AMBITO DE APLICACION: El Plan de Gestión Ambiental en las actividades administrativas con impacto ambiental que desarrolló el Grupo de Mantenimiento del Área Administrativa durante la vigencia 2019, consistió en la implementación de medidas en los diferentes contratos suscritos para el mantenimiento de bienes y equipos, relacionados con la incorporación de criterios ambientales en los procesos de adquisición de bienes y servicios y la adopción de buenas prácticas de gestión ambiental en la ejecución de los mismos, encaminados al cumplimiento de los criterios de compras verdes.</p>		
<p>ALCANCE: El Plan de Gestión Ambiental está integrado por programas, a los cuales se dio cumplimiento en los diferentes procesos de contratación de la siguiente manera:</p>		
PROGRAMA DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS:	DE DE	<ul style="list-style-type: none"> En este aspecto, a través de los contratos de Todero y el de Mejoramiento y Mantenimiento de Infraestructura, se ha exigido a los contratistas que los escombros resultantes de las adecuaciones de los inmuebles, sean manejados a través del servicio de recogida y traslado que ofrece la empresa Interaseo S.A. E.S.P. que es la que presta dicho servicio de manera oficial y autorizada por la autoridad ambiental y que le da la designación final adecuada a dichos residuos en la escombrera municipal Ibagué Limpia.
PROGRAMA DE USO RACIONAL Y EFICIENTE DE LA ENERGIA:	Y DE LA	<ul style="list-style-type: none"> En este aspecto a través del contrato de Todero se adoptó la buena práctica de sustituir las luminarias incandescentes y fluorescentes o de mercurio, que van cumpliendo su vida útil, por luminarias con tecnología led. Sensibilización al personal de servicios generales en buenas prácticas ambientales. Apagar sistemas de ventilación y aire acondicionado en áreas no ocupadas, por fuera del horario laboral o en horario de descanso o almuerzo. Bajar los tacos de la luz de zonas comunes después de las 7 p.m. para evitar el uso innecesario de energía. Limpieza de bombillos y lámparas de cada área por parte del personal de aseo dado que la eficacia de la iluminación



	disminuye con el tiempo de uso.
PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA:	<ul style="list-style-type: none"> • En los edificios propios de la Rama Judicial se ha venido trabajando con el contratista Toderó para que en las edificaciones propias de la Rama Judicial, se vayan reemplazando progresivamente las llaves y grifos de agua convencionales por aquellos de tecnología ahorradora que permitan ahorrar y controlar la cantidad de agua a suministrar por apertura. • Sensibilización al personal de servicios generales en buenas prácticas ambientales. • Chequeo periódico por parte del personal de aseo para detectar fugas en tanques de almacenamiento, grifos, lavamanos, baños, cocinetas y tubería. • Mantenimiento constante hidrosanitario e inspecciones para detección temprana de fugas. • El personal de servicios generales utiliza únicamente el volumen de agua necesaria para realizar labores de aseo en pisos, paredes, lavamanos y sanitarios, siguiendo las instrucciones de mezcla con agua que indique el fabricante de los productos que se emplee como insumo para esta actividad. • El personal de servicios generales en el proceso de lavado de utensilios debe retirar los residuos sólidos y depositarlos en las canecas designadas existentes y no en los desagües
PROGRAMA DE GESTION DE EMISIONES ATMOSFERICAS:	<ul style="list-style-type: none"> • La Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué instaló un bicicletero en la edificación del Palacio de Justicia, con el fin de estimular el uso de bicicletas por los servidores judiciales.
PROGRAMA DE INCORPORACION DE CRITERIOS AMBIENTALES EN LA ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS:	<ul style="list-style-type: none"> • En todos los procesos de contratación que maneja esta dependencia se incluyeron aspectos de responsabilidad ambiental a los cuales debían dar cumplimiento los diferentes contratistas dentro de los procesos tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las normas y leyes colombianas sobre el medio ambiente. - Minimización del impacto ambiental de las actividades realizadas por ellos en el desarrollo del contrato. - Asumir la responsabilidad de las acciones derivadas del incumplimiento de las normas ambientales.
	<ul style="list-style-type: none"> • Suministro de canecas de basura ecológicas para la adecuada separación de residuos y almacenamiento.



RECICLAJE	<ul style="list-style-type: none">• Entrega periódica de material reaprovecharle a gestor autorizado y/o cooperativas de reciclaje o empresas debidamente registradas para la labor de reciclaje, según el caso.• Acciones de sensibilización a colaboradores y personal de aseo.
MANEJO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS	<ul style="list-style-type: none">• Separación de sustancias químicas líquidas de las sólidas.• Utilización de estantes en la zona de almacenamiento resistentes al efecto de ácidos, no combustibles y metálicas.• No se almacenan sustancias químicas a mayor de altura que el nivel de la vista.• El almacenamiento de sustancias químicas no se expone a luz solar o a fuentes de calor.• El personal de servicios generales no debe re empacar sustancias químicas en envases de alimentos o bebidas.• El personal de servicios generales y supervisor deben verificar que los empaques y botellas que contengan sustancias químicas conserven el rotulado original del proveedor.• Los envases de sustancias químicas una vez terminado su contenido son desechados a los contenedores correspondientes para su recolección por parte del carro de la basura municipal.• El personal de servicios generales se encuentra capacitado para el manejo de sustancias químicas para limpieza y desinfección.
DISPOSICION FINAL CARTUCHOS	<ul style="list-style-type: none">• Se ha realizado entrega de cartuchos desocupados al proveedor de los mismos “UNIPLES”, para que dé disposición final a estos elementos. El resultado de esta gestión es eliminar desechos tóxicos de nuestras bodegas, que son considerados residuos peligrosos.
AHORRO PAPEL	<ul style="list-style-type: none">• Se ha venido controlando el consumo de papelería en los diferentes despachos, y sensibilizando a los servidores judiciales con respecto al uso de la misma. Lo cual efectivamente generó un resultado positivo en cuanto al consumo de dichos elementos.
DISPOSICION FINAL ELECTRICOS	<ul style="list-style-type: none">• Disposición final de tubos fluorescentes entregados al proveedor PROILUM Y EDELCO, con el fin de evitar contaminaciones por el mercurio de estos elementos y a la vez



	se incluyó en las compras únicamente tubería led con el fin de ir cambiando los mecanismos de estos tubos y balastos.
--	---

6 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS (Numeral 9.3.2 Inciso 4) ISO 9001:2015) NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS DSAJ Y CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA

No.	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
1	Planeación Estratégica, comunicación institucional, mejoramiento de la infraestructura física, reordenamiento judicial, administración de la carrera judicial, gestión financiera y presupuestal, Gestión humana y mejoramiento del sistema	Auditoría Interna de Calidad 22 y 23 de Julio de 2019	No conformidad Real	Descripción: no se evidencian las opciones para abordar los riesgos desde el análisis de causas y controles aplicables para mitigar el impacto y probabilidad de ocurrencia. ESTADO: CERRADA.
2	Gestión Humana	Auditoría Interna de Calidad 22 y 23 de Julio de 2019	No conformidad Real	Descripción: no se evidencian las acciones necesarias para, adquirir la competencia en relación al diagnóstico realizado. Evidencia: el plan de formación de competencias no fue presentado



				conforme a las necesidades identificadas para la presente vigencia
--	--	--	--	--

NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS (Numeral 9.3.2 Inciso 4) ISO 9001:2015) NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ

No.	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
1	Planeación Estratégica, proceso de administración de justicia contencioso administrativa, Gestión documental, mejoramiento del SIGCMA,	Auditoría Interna de Calidad 22 y 23 de Julio de 2019	No conformidad Real	Descripción: no se evidencian las opciones para abordar los riesgos desde el análisis de causas y controles aplicables para mitigar el impacto y probabilidad de ocurrencia. ESTADO: CERRADA.

NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS (Numeral 9.3.2 Inciso 4) ISO 9001:2015) NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL.

No.	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
1	Planeación Estratégica, proceso de administración de justicia penal, civil, laboral, familia, Gestión documental, mejoramiento	Auditoría Interna de Calidad 22 y 23 de Julio de 2019	No conformidad Real	Descripción: no se evidencian las opciones para abordar los riesgos desde el análisis de causas y controles aplicables para mitigar el impacto y probabilidad de ocurrencia. ESTADO:



	del SIGCMA			CERRADA.
--	------------	--	--	----------

7 RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Numeral 9.3.2 Inciso 5) ISO 9001:2015) LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los resultados del seguimiento y medición pueden observarse en la matriz de indicadores formulados para cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad, y de este informe, en la actas del Comité Seccional del SIGCMA, en el tablero de control seguimiento al plan operativo institucional, como también en los informes de seguimiento que realiza cada uno de los líderes de los procesos.

RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD (Numeral 9.3.2 inciso 6) de la ISO 9001:2015) RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

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, incluyéndose los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué y los juzgados de Chaparral

8 AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

La auditoría interna de calidad se llevó a cabo los días 22 y 23 de julio de 2019, a cargo de la Doctora **CINDY PAOLA LÓPEZ RONCANCIO** y **CEFERINO VELÁSQUEZ**, Profesionales Universitarios Sistema de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, arrojando el siguiente resultado:

FORTALEZAS

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL IBAGUÉ.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Se destaca ampliamente la gestión realizada para gestionar el conocimiento del SIGCMA, mediante la estrategia de la HORA CALIDAD.
- El trabajo colaborativo que se desarrolla con los Despachos Judiciales, con el fin de promover buenas prácticas.



ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS Y MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA

- Se resalta la atención especial que tiene la Dirección Seccional por el mejoramiento de la infraestructura física y la gestión a través de la cooperación interinstitucional para la construcción de nuevas sedes judiciales y el mejoramiento de las actuales.
- Se destaca el compromiso de la Dirección en la realización de visitas periódicas a todos los despachos judiciales, a fin de verificar y atender los requerimientos de estos despachos judiciales, lo que garantiza el mantenimiento constante de los espacios físicos que incide notoriamente en la satisfacción de los usuarios.

JUZGADOS ADMINISTRATIVOS:

- Se destaca la planeación de las actividades del despacho 04 administrativo.
- Se resalta la disposición de los procesos en la página de la rama judicial 100% digitalizados facilitando así el acceso a la justicia de la ciudadanía, así como la optimización de recursos como el tiempo y los insumos de tóner, papel entre otros.
- Sobresale la trazabilidad de la información y sus aportes a la transparencia ante la comunidad.

TRASVERSAL A TODOS LOS PROCESOS

- Se destaca la disposición de los líderes de los procesos de integrar buenas prácticas para la consolidación del sistema.
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción de los usuarios.

OPORTUNIDAD DE MEJORA.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



- Se recomienda complementar las entradas de la alta dirección con la adecuación de los recursos y la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
- Se recomienda ajustar los comentarios de la alta dirección en tanto que se detallen:
 - a) Las oportunidades de mejora.
 - b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de la gestión de la calidad;
 - c) Las necesidades de recursos.

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

- Fortalecer la calificación de los riesgos, en todos los procesos a fin de asegurar el logro de los objetivos del sistema y lograr la adopción de medidas en las situaciones que generan desviación en el logro de los objetivos planteados.

CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- Fortalecer la información documentada que la entidad ha determinado como necesaria para la eficacia del SIGCMA, en este sentido se recomienda que la información esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite y llevar acabo las actualizaciones correspondientes a los cambios presentados durante la presente vigencia.

CONCLUSIONES:



El Compromiso hacia la mejora del sistema por parte de la Alta Dirección y la Coordinación del sistema, inciden positivamente en el trabajo continuo y colaborativo a través de la toma de conciencia de los líderes de cada proceso para lograr resultados efectivos y eficientes en el SIGCMA.



La construcción y puesta en marcha de herramientas tecnológicas de apoyo, es una fortaleza muy importante para la atención oportuna y seguimiento, lo que garantiza la satisfacción del usuario y disminución del consumo del papel, contribuyendo de manera positiva al ahorro de insumos y la optimización de trámites.



El SIGCMA se ha mantenido eficaz, eficiente y efectivo toda vez que el mismo se encuentra ampliamente documentado con



metodologías y herramientas que están siendo utilizadas y que muestran la dedicación por mantener la mejora continua, el compromiso por fortalecer el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, los Juzgados de Chaparral y Juzgados de lo Contencioso Administrativo de Ibagué, se ve reflejado en el trabajo colaborativo que día a día contribuye a la construcción de un mejor país.



En tanto a los compromisos adquiridos con la auditoria interna de la vigencia 2019, se llevaron a cabo las acciones correctivas derivadas de los hallazgos declarados por la Auditoria Interna del SIGCMA. Para el cierre de las no conformidades se evidencia que su ejecución fue oportuna con la elaboración del diagnóstico de competencias y la evaluación de la adquisición de la competencia y la elaboración de los planes de mejoramiento pertinentes para la seccional. Con la eficiencia y adecuación correspondiente para el cierre de los hallazgos.



Esto articulado con la adecuación, eficacia, conveniencia y alineación continúa con la dirección estratégica que aportan a la mejora continua del SIGCMA.

NO CONFORMIDADES MENORES CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL, JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL Y JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ

No.	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA	PROCESOS
1	No se evidencian las opciones para abordar los riesgos desde el análisis de causas y controles aplicables para mitigar el impacto y probabilidad de ocurrencia.	<ul style="list-style-type: none"> Las matrices de riesgos de los procesos auditados no se encuentran debidamente asociadas a los procesos, en relación a la identificación, evaluación y análisis para eliminar la fuente del riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas. <p>Numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y</p>	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Estratégica. Comunicación institucional. Mejoramiento de la infraestructura física. Reordenamiento Judicial. Administración de la Carrera Judicial. Gestión Financiera y Presupuestal. Gestión Humana. Mejoramiento del SIGCMA. Juzgados



		oportunidades	Administrativos. •Juzgados del Circuito de Chaparral.
2	No se evidencian las acciones necesarias para adquirir la competencia en relación al diagnóstico realizado.	<ul style="list-style-type: none"> •El plan de formación de competencias no fue presentado conforme a las necesidades identificadas para la presente vigencia. <p>Numeral 7.2 Literal D.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Gestión Humana.

9 AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD ICONTEC

La Auditoría externa del ICONTEC, se realizó durante los días 5, 6 y 7 de septiembre de 2019 a cargo de Julio Roberto Rojas Hernández, Auditor del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y de Certificación ICONTEC, arrojando los siguientes resultados:

HALLAZGOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN CON LOS REQUISITOS.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE A ADMINISTRACIÓN JUDICIAL

Planeación Estratégica:

- El Plan operativo y el control del plan operativo que permite medir y cuantificar las actividades programadas vs ejecutadas.
- El control en carpetas de cada uno de los objetivos del Plan Operativo con sus respectivos soportes.
- El contexto de la organización donde se valoran los puntos 4.1 y 4.2 de la norma esto es, los aspectos políticos, sociales, económicos, tecnológicos, ecológicos y legales de las partes interesadas externas e internas, se valora el seguimiento que se realiza de manera semestral.

Administración de la Carrera Judicial:

- La expedición de circulares en el mes de enero de cada año por medio del cual se realiza la programación de los turnos de todos los



despachos judiciales en el distrito judicial de Ibagué y del Departamento del Tolima.

- Las circulares y controles que se llevan en la inscripción de las personas naturales a los diferentes concursos que realiza la rama judicial a través de los Consejos Seccionales.

Gestión de la Formación Judicial:

- La Seccional Tolima en coordinación con la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, realiza los eventos académicos de acuerdo al diagnóstico de necesidades académicas que presentan las Seccionales a nivel nacional.

Adquisición de Bienes y Servicios:

- El uso de las herramientas tecnológicas como (La tienda virtual, el SECOOP I, SECOOP II), para llevar a cabo la contratación en las diferentes modalidades de los bienes y servicios que requiere el distrito y del acuerdo al presupuesto asignado.
- Cumplimiento del principio de publicidad en todo el tema de contratación, lo cual fortalece la transparencia en todos y cada uno de los procesos.
- El compromiso del recurso humano que tiene a cargo el manejo y la calificación de los procesos de contratación.
- El manejo de la trazabilidad documental electrónica que permite hacer control y seguimiento y fuera de ello contribuye a la conservación del medio ambiente.

JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ.

- ✓ Publicación de providencias en la página web: permiten la publicidad y transparencia del proceso, el acceso de las partes interesadas a la información y a todas las actuaciones de los procesos judiciales.
- ✓ Guía de inducción de los empleados nuevos: Permite la capacitación del servidor judicial que ingresa mitigando el riesgo del cambio o rotación del personal.
- ✓ El Expediente Electrónico: Se adelanta el proyecto de llegar a trabajar disminuyendo el uso del papel, campaña cero papeles. Se ha tomado como experiencias exitosas de referencia el Tribunal de Magdalena.



- ✓ Identificación de los procesos por tarjetas de colores: Permite la identificación, ubicación de los expedientes judiciales dentro del despacho.
- ✓ Controles para la elaboración de la Estadística: Permite la elaboración y reporte de la estadística de manera ágil y oportuna.
- ✓ Manejo de herramientas tecnológicas: Como tabletas, computadores portátiles y las grabadoras adicionales como Backus de las audiencias.

JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL- TOLIMA

- Justicia oportuna, respetando los términos judiciales que logran la eficacia y agilidad en la emisión de las decisiones judiciales.
- Uso de la nube para almacenamiento de la información del proceso: Permite conservar la información del trámite del proceso.
- Manejo de actividades didácticas para solucionar conflictos o diferencias entre compañeros: Permite mantener un ambiente de trabajo adecuado y en equipo.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL

JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ

1. Unificar criterios para la identificación de los procesos a través de tarjetas de colores en los despachos de los juzgados administrativos, como también los controles internos que utiliza cada juez(a).
2. Medir la humedad relativa del archivo de gestión para asegurarse que es adecuada para la conservación de los expedientes.

JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL - TOLIMA

1. Suministrar capacitación o formación para que todos los responsables de los procesos presenten sus actividades en el marco de la ISO 9001:2015, incluyendo los temas de contexto, partes interesadas, mapa de riesgos y oportunidades.



10 RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

REPORTE PLANES DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO- CON CORTE A DICIEMBRE DE 2019

PROCESO:		Auditoría al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios en la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Direcciones Seccionales de Administración Judicial Vigencia 2018.					
CLASE DE AUDITORIA	No.	HALLAZGO	RESULTADO / CAUSA	TRATAMIENTO/ DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	ESTADO ACTUAL DE LA ACCIÓN		
					En Elaboración	En ejecución	Terminado
UA 19-40 Auditoría Contratación Arrendamiento Inmuebles	1	En ninguno de los contratos por arrendamiento de inmuebles existe los respectivos soportes del análisis del sector, por lo que no se da cuenta de la verificación de las condiciones del mercado inmobiliario, tanto suscritos en la ciudad de Ibagué, como en los diferentes municipios en donde se requiere el inmueble; tampoco se realiza análisis y comparaciones de las condiciones de los bienes que compensen la necesidad identificada, ni de las opciones de arrendamiento acorde a lo normado.	Debilidades en Estudios de Mercado Inmobiliario. Se contraviene lo establecido en los artículos 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 87 de la Ley 1474 de 2011, cuando indican que, a pesar de que la selección sea directa, es necesario adelantar los estudios previos para la contratación del arrendamiento de los inmuebles requeridos; y de manera particular los artículos 2.2.1.1.1.6.1, y 2.2.1.2.1.4.11. Del Decreto 1082 de 2015.	Realización del análisis del sector anexos a los Estudios previos, donde se pretenden contratar inmuebles en el Distrito Judicial de Ibagué, para el funcionamiento de despachos judiciales, oficinas Administrativas y áreas de archivo.			X



	2	De los 57 contratos suscritos por arrendamiento de inmueble en 42 no se incluyó en la cláusula de responsabilidades del arrendatario lo que correspondiente a que debe constituir la póliza que asegure el inmueble, mientras el Consejo Superior de la Judicatura dispone del mismo para su uso, debido a la negativa de los arrendadores de no dar contestación de constituir dicha póliza y otros argumentando que incidirían a mayores costos en el canon de arrendamiento o en casos más críticos exigieron la entrega del inmueble.	Incumplimiento de requisitos establecidos en la Circular DEAJC17-60 del 4 de agosto de 2017 "Procedimiento para recibir en comodato y tomar en arriendo inmuebles por parte del Consejo Superior de la Judicatura".	Lograr que los contratos de arrendamientos suscritos por la DSAJ de Ibagué, cuenten con la póliza de aseguramiento del bien inmueble.			X
	3	43 expedientes de los 57 contratos suscritos en la vigencia del 2018 no cuentan el respectivo soporte o certificación del pago de impuesto predial del inmueble.	Incumplimiento de requisitos establecidos en la Circular DEAJC17-60 del 4 de agosto de 2017 "Procedimiento para recibir en comodato y tomar en arriendo inmuebles por parte del Consejo Superior de la Judicatura".	Solicitud previa a la suscripción del contrato de arrendamiento por parte del área del área Administrativa de la DSAJ de Ibagué, el cumplimiento del requisito de aportar el respectivo soporte o certificación del pago del impuesto predial del bien inmueble.		X	



<p>UA 19-44 Auditoría Contratación Especial Vigilancia</p>	<p>1</p>	<p>Se establecieron deficiencias relacionadas con la falta de estudios de seguridad de las sedes y personas que laboran en ellas, o aun existiendo estos, no fueron el insumo de las contrataciones como: No identifico estudio de seguridad de la Policía Nacional.</p>	<p>Estudios de Seguridad y riesgos. Porque no se contrata el estudio de seguridad o se solicita a la Policía Nacional. También se puede dar por tratarse de un servicio que se debe contratar cada vigencia, se repiten las condiciones de años anteriores sin ahondar si se requieren modificaciones o si se deben integrar otras sedes, horarios u otras especificaciones técnicas.</p>	<p>Solicitud de elaboración de estudios de Seguridad para las sedes judiciales de Ibagué y Circuitos del Distrito Judicial, a la Policía Nacional. (METIB, DETOL), con el fin de que sirvan de sustento para la elaboración de los Estudios Previos para los procesos de Vigilancia que adelante esta Dirección Seccional</p>	<p>X</p>		
<p>UA 19-48 Auditoría Contratación Especial Pago en Especie</p>	<p>1</p>	<p>Se evidenció la existencia de contratos, convenios y/o acuerdos, por medio de los cuales se ceden espacios en los inmuebles de la Rama Judicial para la explotación comercial por parte de un tercero.</p>	<p>Suscripción de contratos con pago en especie con el fin de suplir las necesidades bienes, obras y servicios para las cuales la Dirección Seccional no cuenta con asignación presupuestal disponible.</p>	<p>Conocimiento de las directrices impartidas por el Director Ejecutivo en la CIRCULAR DEAJC19 – 99 del 6 de diciembre de 2019, por parte de los actuales arrendatarios de los espacios con pago en especie en donde funcionan: Café de paso (2), Oficina cooperativa (1) y Centro de copiado (1) ubicados en Palacio de Justicia de la ciudad de Ibagué.</p>	<p>X</p>		



	2	Se evidenció la existencia de contratos, convenios y/o acuerdos, por medio de los cuales se ceden espacios en los inmuebles de la Rama Judicial para la explotación comercial por parte de un tercero.	Suscripción de contratos con pago en especie con el fin de suplir las necesidades bienes, obras y servicios para las cuales la Dirección Seccional no cuenta con asignación presupuestal disponible.	Socialización, aclaración de dudas y solicitud de entrega de espacios ocupados por los actuales arrendatarios de los espacios en donde funcionan: Café de paso(2), Oficina cooperativa (1) y Centro de copiado (1) ubicados en Palacio de Justicia de la ciudad de Ibagué, respecto de la CIRCULAR DEAJC19 – 99 del 6 de diciembre de 2019, previamente dada a conocer.	X		
	3	Se evidenció la existencia de contratos, convenios y/o acuerdos, por medio de los cuales se ceden espacios en los inmuebles de la Rama Judicial para la explotación comercial por parte de un tercero.	Suscripción de contratos con pago en especie con el fin de suplir las necesidades bienes, obras y servicios para las cuales la Dirección Seccional no cuenta con asignación presupuestal disponible.	Recuperación de los cuatro (4) espacios ocupados por los actuales arrendatarios en donde funcionan: Café de paso (2), Oficina cooperativa (1) y Centro de copiado (1) ubicados en Palacio de Justicia de la ciudad de Ibagué, con el fin de determinar si nuevamente esta Dirección Seccional, arrienda dichos espacios dando aplicación a las directrices dadas en la CIRCULAR DEAJC19 – 99 del 6 de diciembre de 2019.	X		

3

PROCESO:		Sistema de Reparto en la Oficina Judicial de la Dirección Seccional de Ibagué					
CLASE DE AUDITORIA	No.	HALLAZGO	RESULTADO / CAUSA	TRATAMIENTO/ DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	ESTADO ACTUAL DE LA ACCIÓN		
					En Elaboración	En ejecución	Terminada



UA19-59 Auditoría Especial al Sistema de Reparto	1	Existe diferencia entre la identificación del demandante registrada en el sistema de reparto de la Oficina Judicial y la identificación del demandante registrada en el Sistema Justicia XXI por parte del despacho judicial.	El sistema de Reparto de la Oficina Judicial es totalmente independiente al Sistema Justicia XXI que opera en los despachos judiciales para el trámite de registro de las demandas a su cargo.	Solicitar a la Unidad de Informática de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial el apoyo para la instalación, configuración y capacitación del aplicativo reparto integral	X		
	2	Existe desactivación de los disparadores triggers – en la base de datos SARJ.	En la Tabla Auditoria no se evidencian las acciones del sistema de reparto.	Realizar la actualización de la base de datos SARJ con el apoyo de la Unidad de Informática de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.	X		

4

PROCESO:		Auditoria a plantas de personal de los Despachos Judiciales y Dependencias Administrativas- Talento Humano					
CLASE DE AUDITORIA	No.	HALLAZGO	RESULTADO / CAUSA	TRATAMIENTO/ DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	ESTADO ACTUAL DE LA ACCIÓN		
					En Elaboración	En ejecución	Terminada



<p>UA19-29 Plantas de Personal</p>	<p>1</p>	<p>Con el Acuerdo PSAA09-6189 de 02 de septiembre de 2009, en el artículo Segundo se suprime el personal de la a Oficina Judicial de Ibagué que estaba conformado por un Jefe de Sección Grado 14, un Profesional Universitario Grado 11, un Jefe de Grupo grado 09 y diez Auxiliar Administrativo Grado 05; Con Acuerdo PSAA09-6203 en su Artículo Noveno determina los requisitos mínimos para el desempeño en las diferentes Áreas de las Direcciones Seccionales de Administración Judicial y para el caso de los integrantes de la Oficina Judicial, los profesionales Universitarios deben tener título y estudio en Derecho, para la Oficina de Coordinación Administrativa, los Profesionales deben contar con títulos en ciencias jurídicas, económicas, financieras o administrativas y sus grados son 20, 12 y 11. Con Acuerdo PSAA09-6251 de 30 de septiembre de 2009, en el artículo Primero se crea nuevamente el cargo de profesional Universitario 14, determinando en el parágrafo que la provisión de dicho cargo será con la misma denominación y grado en la planta de personal fue suprimido con el PSAA09-6189.</p>	<p>El nombramiento en provisionalidad con Resolución 002449 de 2015 emitida por el Director Ejecutivo Seccional de Administración Judicial de Ibagué del 31 de Agosto de 2015 que hizo y que actualmente desempeña una Ingeniera Civil en el cargo de Profesional Universitaria Grado 14 para ejercer funciones en la Oficina de Coordinación Administrativa, no corresponde a los grados establecidos en el Acuerdo PSAA09 6203 de 2009 y en ninguna parte de dicha la Resolución 02449 de 2015 determina quien continuara con las funciones de Responsable de la Oficina Judicial que desde su creación con el Decreto 2287 de 1989 las venía realizando el único Grado 14 que existe en la nominada de la Oficina Judicial. En consecuencia a lo anterior, La oficina Judicial está liderada conjuntamente con el Área de Asistencia Legal por el mismo Profesional Universitario Grado 12.</p>	<p>Realización de informe de Verificación de los requisitos mínimos exigidos y área de ubicación del Profesional Universitario G-14, en cumplimiento a los Acuerdos expedidos por el Consejo Superior de la Judicatura.</p>	<p>X</p>	
---	----------	---	--	---	----------	--



	2	La Sección de archivo del Área de Talento Humano de la Dirección Seccional de Administración Judicial no viene dando cumplimiento en la función de custodia adecuada a los soportes de las novedades de personal. Pues de una muestra de 126 hojas de vida seleccionadas del personal activo, solo 24 contaban con la información completa de los cargos desempeñados actualmente, debido a que desde la vigencia 2013 no incorporan la totalidad de las novedades en las respectivas hojas de vida y dichas novedades reposan en cajas de cartón clasificadas y archivadas por periodos.	El 81% las hojas de vida seleccionadas se encuentran desactualizadas de lo que se concluye que 1054 hojas de vida que fueron revisadas pueden estar también desactualizadas ya que desde la vigencia de 2013, no incorporan la totalidad de las novedades en las respectivas hojas de vida y éstas reposan en cajas de cartón clasificadas y archivadas por periodos.	Mediante el personal designado por el Director Seccional, realizar la organización y actualización de las hojas de vida en custodia del área de Talento Humano, con sus respectivos anexos y novedades reportadas por los nominadores de despacho.		X	
--	---	---	---	--	--	---	--

5

PROCESO:		Auditoria al manejo y control de los inventarios de Almacén -Dirección Seccional De Administración Judicial					
CLASE DE AUDITORIA	No.	HALLAZGO	RESULTADO / CAUSA	TRATAMIENTO/ DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	ESTADO ACTUAL DE L ACCIÓN		
					En Elaboración	En ejecución	Terminada



UA19-43 Auditoría Almacén e Inventarios	1	De las 28 cuentas verificadas a nivel seccional y que correspondientes a los códigos contables 1635, 1637,1665, 1670, 1675 y 1685, un total de 18 cuentas presentan una mayor monto en \$7.967.768.350, lo que conlleva a una sobrestimación del 69% y las de más alto valor son muebles y enseres, equipo y maquinaria de oficina y la correspondiente a las de depreciación de equipos, muebles de oficina y de computo.	Lo anterior obedece, a que persisten las deficiencias originadas por la confusión de las convenciones del aplicativo entre inservibles e inactivos por cuanto dieron nuevamente ingreso a elementos que ya habían sido oficialmente dados de baja en vigencias anteriores en el aplicativo SICOP al momento que se migro la información que se venía manejando en SHAFIRO. En consecuencia, los saldos de las conciliaciones entre las Áreas de Contabilidad y Almacén no son la realidad con que cuenta la Seccional y los valores reportados no son confiables.	Realizar los ajustes en cada una de las cuentas		X	
--	---	--	---	---	--	---	--



	2	<p>Conforme a lo ordenado por las Circulares DEAJC18-74 y DEAJC18-76 del 06 y 13 de diciembre de 2018, respectivamente, se encontró una toma física de elementos de consumo en el cual se determinaron los sobrantes y faltantes que fueron presentados al Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable el 25 de enero de 2019, fecha extemporánea a la establecida por encontrarse el titular del Área de Almacén incapacitado. En cuanto inventario de bienes devolutivos en servicio en los Despachos y Dependencias Administrativas, la Dirección Seccional envió Circular DESAJIBC18- 8 de diciembre 13 de 2018, la cual no surtió efectos para la cual fue emitida, por cuanto de los 230 entre Juzgados y Dependencias a quienes se le notifico por correo electrónico y algunos físicamente, contestación solo 6 Juzgados dentro del término y hasta la fecha a pesar de la reiteración del tema no ha habido pronunciamiento alguno.</p>	<p>No se cumplió con la realización de toma física de elementos devolutivos en almacén ni la realización de inventarios de bienes a los servicios de Despachos y Dependencias Administrativas para efectos de confrontar con los saldos registros de control de activos en SICOF y las cuentas contables con corte a 31 de diciembre de 2018. Igualmente, no fue posible la depuración de saldos de manera total ya que solo se hizo con los inventarios de elementos de consumo en bodegas.</p>	<p>Realizar inventarios físicos individuales del grupo Propiedad Planta y equipo, con el fin de establecer en SICOP saldos reales, depurar la información y conciliar con los saldos de SIIF</p>		X	
--	---	--	--	--	--	---	--



	<p>3</p> <p>2018 solo se practicó una baja con resolución DESAJIBO18-3207 del 13 de noviembre de 2018 por valor de \$496.006.298, que representa 10,5% de lo reintegrado.</p>	<p>No hay sustentos de la gestión por parte de los Servidores que han estado encargados del Área de Inventarios en la agilización del proceso de clasificación de todos los elementos que se encuentran en las bodegas de Reintegrados, así como en proceder a dar cumplimiento a lo ordenado en el Acuerdo No. 2921 de 2005 para los que ya se encuentran clasificados como obsoletos e inservibles y así lograr la descongestión de espacios dentro del Palacio de Justicia de Ibagué y en las bodegas que están en calidad de arrendamiento.</p>	<p>Realización la clasificación y valoración de elementos que reúnen requisitos para dar de baja</p>		<p>X</p>
	<p>4</p> <p>Se evidencia que existen debilidades en los mecanismos de control por parte del nivel directivo de la entidad, desde vigencias anteriores por cuanto no se ha contado con lineamientos definidos para la orientación y capacitación del personal que ha ingresado por aplicación del concurso en carrera en todo el tema de manejo del Área de Almacén e inventarios de la Rama Judicial. Así mismo, no se cuenta con una organización de procedimientos para la implementación de aplicativos que satisfagan las necesidades de la entidad y no dificulten las labores encomiendas como ha venido sucediendo con el SICOF, que presenta indeterminadas falencias en los registros, ya que se evidencio que en fecha se hacen los registros cuantitativamente y al consultar los mismos en posteriores fechas presentan resultados diferentes a los inicialmente digitados, ya sea en cantidad o en valor.</p>	<p>Que la conciliación entre los saldos de SICOF vs SIIF determina diferencias de las cuales no se puede detallar lo que las origina ; falta gestión en la depuración de saldos; celeridad en el proceso de bajas ante la cantidad de elementos devolutivos reintegrados que reposan en bodegas y el personal del Área de Almacén e inventarios realiza las labores de manera empírica, ya que no fueron capacitados ni instruidos al momento en que fueron asignados al Área desde vigencia de 2017ya que el aplicativo implementado su sostenimiento se realiza a través de una mesa de ayuda, que se encuentra suspendida desde el mes de mayo de 2019.</p>	<p>Instrucción y capacitación del manejo de Almacén e inventarios</p>		<p>X</p>



	5	Realizado el seguimiento de los planes de mejoramiento que se encuentran con acciones reformuladas, se evidenció la existencia de dos hallazgos sin superar; uno (1) con la Contraloría General de Nación, correspondiente al 1804001 de la auditoría del 2013 sobre la falta de inventarios físicos de los bienes en servicio y el otro con la Oficina Seccional de Auditoría practicada en julio de 2017 y correspondiente a la asignaciones del mobiliario suministrado mediante el contrato del consorcio 133 de 2015.	Con relación al hallazgo suscrito con la CGN que los Despachos y Dependencias Administrativas han hecho caso omiso al requerimiento realizada desde el 12 de Diciembre de 2018 en el envío de los inventarios como parte de la rendición de cuenta de los activos entregados para el servicio hasta la fecha de hoy; y, con relación al hallazgo suscrito con la Auditoría Interna, no se han podido realizar las salidas de almacén por que corresponden a elementos asignados e instalados por el Nivel Central para salas de audiencias y los jueces no se quieren responsabilizar por ser de uso común	Realización y cumplimiento de acciones		X
--	---	--	--	--	--	---

11 RESULTADOS DE LAS AUDITORIA DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL.

REPORTE PLANES DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS CONTRALORIA GENERAL DE LA RÉPÚBLICA- CORTE A DICIEMBRE DE 2019

PROCESO:		Auditorías Administrativa y Financiera practicadas por la Contraloría General de la República					
CLASE DE AUDITORIA	No.	HALLAZGO	RESULTADO / CAUSA	TRATAMIENTO/ DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	ESTADO ACTUAL DE LA ACCIÓN		
					En Elaboración	En ejecución	Terminado
Auditoría Administrativa -2013	1	Hallazgo No. 23 (CGR-CD No. 003/13) Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	A 31 de diciembre de 2013, la cuenta 1635.03 –Muebles y Enseres y Equipos de Oficina presenta una diferencia entre el saldo de Contabilidad y Almacén, al registrar este último un menor valor de \$85.5 millones	Registrar el 11,85% de los elementos devolutivos que hacen falta por contabilizar que corresponde a los \$85,5 millones en elementos.			X



2	Hallazgo No. 25 (CGR-CD No. 003/13) Cuenta Bancaria de Cobro Coactivo	A Diciembre 31 de 2013 la Cuenta Bancaria No.73001-1290-002 del Banco Agrario presenta un saldo por conciliar de \$6.8 millones por concepto: "Diferencia Información del Despacho y Extracto", cuando la fecha límite de ajuste y conciliación fue el 31 de marzo de 2013	Realizar las prescripciones y la conciliación mensual de la cuenta No. 73001-1290-002 con el fin determinar las diferencias presentadas y depurar el saldo de los depósitos judiciales de conversión. El valor a conciliar corresponde a depósitos judiciales que el Banco Agrario de Colombia que por error consignó en nuestra cuenta.			X
3	Hallazgo No. 26 (CGR-CD No. 003/13) Inventario Físico de Bienes en Servicio	A diciembre 31 de 2013, presenta las siguientes deficiencias en el manejo de Inventarios: bienes no se encuentran debidamente plaqueteados, No efectuó la toma física anual de inventarios de bienes en servicio, Los inventarios individuales no se encuentran actualizados, bienes adquiridos de Infraestructura no fueron incorporados en el inventario ni han sido asignados.	Depuración, actualización y plaqueteo de inventarios individuales a cargo de cada uno los de servidores judiciales de los Despachos Judiciales y Dependencias Administrativas del Distrito Judicial de Ibagué, con el fin de realizar los ajustes pertinentes en el aplicativo SICOE implementado a partir del año 2016.			X
4	Hallazgo No. 55 (CGR-CD No. 003/13) Reserva Presupuestal	Falta de control y seguimiento de la ejecución presupuestal y a los procesos contractuales, lo que generó registros inexactos e incumplimiento de las normas citadas	Realizar seguimiento periódico en el aplicativo SIIF NACION a los registros presupuestales que no son afectados en su totalidad.			X
5	Hallazgo No. 24 (CGR-CDSJS- No-040/13) Contrato No. CON26-008 de 2013 (Beneficio Auditor)	Incumplimiento del contratista y a deficiencias en la supervisión, lo que generó un presunto detrimento patrimonial	Reintegro de mayor valor pagado por los equipos contratados en calidad de arrendamiento a la cuenta No.61011499 del Banco de la Republica.			X



	6	Hallazgo No. 32 (CGR-CDSDJS- No-040/13) Contrato OSER26-009 de 2013 (F)	Debido a incorrecta decisión del contratista y de la administración, lo que generó un posible detrimento patrimonial	Formatos consecutivos con descripción de las actividades ejecutadas incluidos imprevistos, firmados por los servidores judiciales que reciben los entregables, las cuales deben ser aprobadas mediante actas por el supervisor delegado, previa autorización del ordenador del gasto -Director Seccional.			X
Auditoría Financiera - 2018	7	HALLAZGO No. 47 Medición Inicial de Inmuebles Nuevo Marco Normativo - Para el cálculo de la Edificación de Chaparral se incluyó como adiciones y mejoras de la vigencia 2014 a inversiones por contratos de obra que se terminaron y liquidaron en 2012, y que no debieron tenerse • lo mismo Para el cálculo de la Edificación de Líbano	Debido a debilidades en el seguimiento y control por parte del Área Contable y a debilidades del Sistema de Control Interno Contable, lo que generó incumplimiento de la normatividad vigente y una inadecuada revelación de los estados contables, sobrestimando la cuenta	Registrar en la cuenta 164001001- Edificaciones, el valor actualizado de los inmuebles judiciales de Chaparral y Líbano, Una vez se reciba el avalúo actualizado por parte de la UIF de la DEAJ.		X	
	8	HALLAZGO No. 48 Procesos Coactivos Prescritos - El reporte consolidado de procesos generado por el aplicativo GCC a 31 de diciembre de 2018 registra 47 procesos por \$67.064.232.895 en estado activo, al revisar los expedientes físicos de cada proceso se evidenció que éstos están prescritos	Debido a deficiente control sobre el estado de procesos registrados en el aplicativo GCC y debilidades en el Sistema de Control Interno Contable, lo que generó subestimación de las cuentas 1386 – Deterioro Acumulado de Cuentas por Cobrar y 5347 - Deterioro de Cuentas por Cobrar por \$1.608.974.899 e inadecuada revelación de los estados contables.	Elaboración de las 47 Resoluciones de prescripción e inclusión en el aplicativo GCC.			X



9	HALLAZGO No. 49 Inventario de Activos - Seccional Tolima, a 31 de diciembre de 2018, los saldos del inventario reflejados en las cuentas de Propiedad, planta y equipo difieren de los saldos de Almacén, generados del software para identificación y valuación de la Propiedad, Planta y Equipo - SICOF E.R.P	Debido a falta de gestión para la depuración de saldos cargados a bodegas "reintegrados y en uso" y de conciliación entre las áreas de Contabilidad y Almacén	Realizar inventarios físicos individuales del grupo Propiedad Planta y equipo, con el fin de establecer en SICOP saldos reales, depurar la información y conciliar con los saldos de SIIF		X	
10	HALLAZGO No. 50 Depreciación Acumulada - a 31 de diciembre de 2018, los saldos contables de las subcuentas que conforman la cuenta 1685 – Depreciación acumulada, difieren del cálculo reportado por Almacén, generados del software SICOF E.R.P,	Falta de conciliación entre las áreas de Contabilidad y Almacén y debilidades en los mecanismos de control interno frente al cálculo de la depreciación acumulada, lo que generó subestimación en la cuenta 1685	Conciliar los saldos de la cuenta No. 1685 entre contabilidad y Almacén.		X	
11	HALLAZGO No. 51 Bienes en Bodega "Reintegrados" (D) - En la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, el reporte del aplicativo para el manejo de bienes - SICOF con corte 31 de diciembre de 2018, reporta saldos de bienes en bodega "Reintegrados" por \$4.827.332.529, sin clasificar el estado de los mismos la mayoría son inservibles y obsoletos	Debido a debilidades en los mecanismos de control para el manejo de bienes en bodega y a falta gestión para depurar los saldos y adelantar el proceso de bajas por parte de los funcionarios del Área de Almacén, lo que genera incertidumbre en el saldo registrado en la cuenta	Clasificar los bienes reintegrados en bodega según su estado en inservibles y obsoletos, con el fin de depurar los saldos y adelantar el proceso de baja.	X		



12	HALLAZGO No. 52 Palacio de Justicia de Chaparral - La Entidad a 31 de diciembre de 2018 presenta en el balance un saldo en la cuenta 16 - Propiedad, Planta y Equipo, el cual no se encuentra revelado adecuadamente posteriormente reflejó una disminución del patrimonio. Además, con la convergencia al nuevo marco de regulación contable, la entidad nuevamente ajusto el valor registrado	Lo anterior debido a debilidades en los mecanismos de control interno contable para el adecuado registro del menor valor actualizado del bien, lo que generó sobrestimación del Activo en la cuenta	Revelar en la cuenta No. 1640- Propiedad, Planta y Equipo, el costo actualizado del Palacio de Justicia de Chaparral de acuerdo al avalúo que determine la UIF, en razón a que según la nueva normatividad contable vigente, la cuenta de desvalorización por \$1.763.954.838,76 desapareció.		X	
13	HALLAZGO No. 53 Valorizaciones y Superávit por Valorizaciones - inadecuados registros relacionados con la eliminación de las valorizaciones de la Propiedad Planta y Equipo reconocidas a 31 de diciembre de 2017	Debido a deficiencias en la realización de los registros, lo que generó una inadecuada revelación en el movimiento de la cuenta e incumplimiento de las disposiciones legales y políticas contables enmarcadas en el nuevo marco normativo.	Identificación de la cancelación de las cuentas Valorizaciones (1999) y Superávit por Valorizaciones (3115) contra la cuenta de impactos de la transición al nuevo marco de regulación (3145) en cumplimiento del Instructivo 002 de 2015 por la CGN.			X
14	HALLAZGO No. 54 Pago por Cuenta de Terceros - reveló de forma inexacta el saldo de la cuenta 1384 – Otras Cuentas por Cobrar por \$1.056.190.508 correspondiente a las incapacidades a cargo de las Empresas Promotoras de Salud – EPS y a las Administradoras de Riesgos Laborales – ARL	Deficiencias en los mecanismos de control interno contable para un adecuado reconocimiento de las cuentas por cobrar, lo que genera inexactitud en los saldos de los estados contables	Realizar circularización de saldos a las EPS de manera mensual, solicitando los soportes o comprobantes de pago de todas y cada una de las incapacidades que manifiestan haber pagado, así como lo adeudado por cada una ellas a efectos de lograr una conciliación y revelar adecuadamente el saldo de la cuenta.		X	



15	HALLAZGO No. 55 Efectivo - La Seccional Ibagué del Consejo Superior de la Judicatura, en sus Estados Contables a 31 de diciembre de 2018 reveló de forma inexacta el saldo de la cuenta, correspondiente al saldo de la cuenta bancaria No. 10-550-00054-1 del Banco Popular	Deficiencias en los mecanismos de control interno contable para una adecuada revelación del efectivo, lo que genera inexactitud en los saldos de los estados contables, sobreestimación del activo	Registro de las cuentas extensivas y de las órdenes de pago no procesadas por SIIF, así como el reintegro de los saldos de la bolsa de deducciones. Por parte del Profesional de Pagaduría.			X
16	HALLAZGO No. 56 Recaudos Cartera 2018 - El movimiento de cartera activa del aplicativo GCC del mes de diciembre de 2018, reporta \$5.801.742 como recaudos del 31 de diciembre cuando las consignaciones se efectuaron en el mes de enero de 2019	Incorrecto procedimiento en el registro de información por parte del área de Cobro Coactivo, lo que generó mayor recaudo de cartera en la vigencia 2018 por contabilización inadecuada	Verificar mensualmente que las consignaciones de los usuarios, estén registradas en el aplicativo GCC, y aparezcan en el reporte movimiento mensual de cobro coactivo.			X
17	HALLAZGO No. 57 Procesos "Terminados Mayor Valor recaudado" - los movimientos mensuales de cartera activa del GCC de los meses de febrero, mayo, octubre y noviembre de 2018 los cuales fueron contabilizados como ingresos y gastos de los periodos; valor que no corresponde a mayores recaudos sino al doble registro de una consignación y a errores del aplicativo	Debilidades en el registro de información y de revisión y validación de los reportes mensuales de cartera en cobro coactivo, lo que generó sobrestimación de la cuenta 4110 - Ingresos no Tributarios por \$3.671.739 y sobrestimación de la cuenta 5890 - Gastos Diversos en la misma cuantía.	Solicitud de eliminación y ajuste del registro del proceso No. 2017-01160, por parte de los administradores del aplicativo GCC.		X	



18	HALLAZGO No. 58 Proceso Coactivo 2017-80329 - el proceso 2017-80329 que era competencia del Ministerio de Justicia trasladado al CSJ Seccional Tolima en mayo de 2016, no se encuentra ingresado al aplicativo GCC y no figura en el reporte de cartera Minjusticia a 31 de diciembre de 2018	Falta de gestión del Área de Cobro Coactivo y del Nivel Central para la actualización del aplicativo con el registro del proceso y las actuaciones cumplidas, lo que generó subestimación	Reiterar oficio del 10 de Agosto de 2018, y el DSRJ-OJC No. 0444 del 18 de Marzo de 2019, para que el Área de Cobro Coactivo del Nivel central como responsables, realicen el registro del proceso 2017- 80329, en el aplicativo GCC.			X
19	HALLAZGO No. 59 Procesos "Terminados Menor Valor Recaudado" - falta de verificación de los movimientos mensuales que genera el Sistema de Cobro Coactivo	Debilidades en verificación de los movimientos mensuales que genera el Sistema de Cobro Coactivo	Verificar en el reporte de GCC "Movimiento Mensual de Cobro Coactivo" que el Concepto de Procesos "terminados menor valor recaudado", corresponda a ello.			X
20	HALLAZGO No. 60 Novedades Menor Valor - En las novedades del movimiento de cartera activa de mayo de 2018 registra rebaja de intereses del proceso 2016-00204	Debilidades en el registro de información en el aplicativo GCC y de revisión de movimientos mensuales de cartera, lo que generó sobrestimación de la cuenta 4110	Verificar en el reporte de GCC "Movimiento Mensual de Cobro Coactivo" que el Concepto de Procesos "Novedades menor valor", corresponda a ello.			X
21	HALLAZGO No. 61 Proceso Coactivo 2017-001078 - inconsistencias el proceso en cobro coactivo No. 2017- 001078	Deficiente labor de control y supervisión en los registros de información y manejo de procesos en cobro coactivo	Revisión que los procesos remitidos por los despachos judiciales cumplan con los requisitos previstos en los arts. 115, 394 y 395 del CPC. Que están taxativos en la lista de chequeo del aplicativo GCC. Y exigencia adicional del formato para Admisión de Multas Coactivas diligenciado por los Despachos Judiciales.			X



22	HALLAZGO No. 62 Movimientos Mensuales de Cartera - En la vigencia 2018, mensualmente se presentó diferencias entre el saldo contable de cuentas por cobrar por concepto de multas intereses y costas judiciales y los saldos de los movimientos mensuales generados por el Sistema de Cobro Coactivo GCC	Debilidades en la verificación de los movimientos mensuales que reporta el Sistema de Cobro coactivo y conciliación de saldos, así como debilidades de control interno contable	Comparar la información de los reportes de Certificado y Movimiento mensual de cobro coactivo, con el fin de reportar las inconsistencias al Nivel central para que sean corregidas conforme a su competencia.			X
23	HALLAZGO No. 63 Vehículo IBV348 - no ha registrado en el aplicativo para el control de activos SICOF el vehículo automóvil de placas IBV348 producto de la extinción de dominio dentro del proceso 2003-164,	Omisión y descuido del personal de Almacén en el registro de bienes, lo que genera información inexacta de los bienes reportados por el SICOF.	Entrada al aplicativo SICOF, por reconocimientos de activos de productos - área de Almacén.			X
24	HALLAZGO No. 64 Otros Activos - reveló erróneamente \$19.542.051 en la cuenta 1909 – Depósitos entregados en Garantía, correspondiente a recursos embargados y retenidos de la cuenta de ahorros 362-919XXX del Banco BBVA, por proceso ejecutivo en contra de la entidad del 30 de marzo de 2017	Debió reclasificarse a la cuenta del Efectivo en atención al levantamiento de las medidas cautelares y la retención de dineros ordenado mediante providencia del 23 de agosto de 2018	Realizar el asiento contable, debitando la cuenta 111005001- Depósitos en cuentas corrientes y acreditando la cuenta 1909-Depósitos entregados en garantía.		X	



25	HALLAZGO No. 65 Cuantía Procesos Pasivos Contingentes - registra en el proceso No.730012300000201 20027700 como valor de la pretensión de la demanda \$199.252.000 y en el proceso No.730013333002201 60009100 como pretensión \$1.516.801.000, valores inexactos	Debido a deficiente seguimiento y control por parte del área jurídica, lo que genera información inexacta y riesgo en el cálculo de las provisiones contables y del pasivo contingente.	Informe semestral de seguimiento, control y corrección de la base de datos del área Jurídica de las pretensiones de las demandas de los procesos judiciales activos, por parte de los abogados, con los cuales también se ajustan los registros contables.			X
26	HALLAZGO No. 95 Registro Reintegros Presupuesto VS Tesorería - Seccional de Ibagué, en la vigencia 2018, los reintegros por diferentes conceptos entre ellos los de incapacidades y mayores pagos en nómina, presentan un menor valor de \$64.575.632 registrado en Presupuesto con relación a Tesorería	Falta de conciliación y mecanismos de control y seguimiento entre las dependencias de Presupuesto y Tesorería, lo que genera afectación en la disponibilidad de recursos e incremento en la constitución del rezago presupuestal e información inexacta.	Registrar dentro del periodo de transición que establezca la DEAJ mediante circular para el cierre de la vigencia 2019 inicio 2020, los reintegros de tesorería con vigencia 2019 que se alleguen durante el mes de enero de 2020.		X	
27	HALLAZGO No. 96 Reconocimiento Sueldo Licencia Enfermedad. (F) (D) - Seccional de Ibagué, en la vigencia 2018 reconoció y pago un mayor valor de \$29.535.841 en las 112 incapacidades concedidas por enfermedad no profesional, al aplicar al salario base devengado por los funcionarios una doceava (1/12) de las primas vacacional, de servicios, de productividad y de navidad	Deficiencias en los mecanismos de control y seguimiento en la liquidación de incapacidades por parte del personal del Área de Talento Humano, lo que genero un detrimento por \$29.535.841.	Solicitar a la DEAJ, la aplicación del Decreto 1083 de 2015. Art 2.2.5.5.13, en la parametrización del sistema KACTUS-HCM, relacionado con las prestaciones económicas derivadas de las licencias por enfermedad y riesgos laborales y de la licencia de maternidad o paternidad.		X	



28	HALLAZGO No. 97 Licencias no remuneradas. (D) y (BA) - Seccional de Ibagué, mediante Resolución No. 272 de septiembre 25 de 2018, concedió a funcionario con cargo auxiliar administrativo DSAJ de Ibagué, licencia no remunerada por 90 días desde el 01 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2018, que se liquidó y pagó indebidamente \$2.604.729	Debilidades en mecanismos de control por parte de los funcionarios responsables, uso ineficiente y antieconómico de los recursos y sobreestimación de los gastos de funcionamiento en la cuenta Sueldos y salarios por \$2.604.729 y en igual valor subestimación de la cuenta Fondos Recibidos	Oficio de comunicación de la novedad de reintegro de los dineros pagados de más en la nómina del sueldo correspondiente al mes de octubre de 2018 y Prima de navidad equivalente a \$2.604.729.			X
29	HALLAZGO No. 98 Contrato de obra CON26-036 DE 2017 (F) (D) - Realizar las labores de mantenimiento necesarias para llevar a cabo la remodelación y mejoramiento de algunas áreas de baterías sanitarias y de sus redes hidrosanitarias en el Palacio de Justicia de Ibagué – Tolima”, contrato liquidado, pagó \$8.000.489, por un mayor valor	Falta de control y seguimiento del contrato por parte de la supervisión de la entidad e interventoría y del contratista por cobrar ítem por mayor precio y cantidades de obra no ejecutadas: lo que generó detrimento patrimonial por \$8.000.489.	Celebración de audiencia con la presencia del contratista y garante. Conforme al procedimiento establecido en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011.		X	
30	HALLAZGO No. 99 Contrato de Obra OSER26-019 de 2017 (F) (D) - el mantenimiento correctivo de la infraestructura física Palacio de Justicia de El Espinal”, contrato liquidado, se pagó un mayor valor de \$4.441.740, por cantidades de obra no ejecutadas.	Falta de control y seguimiento del contrato por parte de la supervisión de la entidad y del contratista por cobrar cantidades de obra no ejecutadas: presunto detrimento patrimonial por \$4.441.740.	Celebración de audiencia con la presencia del contratista y garante. Conforme al procedimiento establecido en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011.		X	



31	HALLAZGO No. 100 Contrato de Obra CON26-071 de 2018. (BA) - "... el mejoramiento infraestructura física, suministro e instalación de una cubierta Standing Seam tipo sencilla edificación Palacio de Justicia Líbano y la impermeabilización. parcial placa de cubierta edificación Palacio de Justicia Honda - Tolima", contrato liquidado, pagó \$5.125.568, mayor cantidad obra no ejecutada	Falta de control y seguimiento supervisión de la Entidad y contratista por cobrar cantidades de obra no ejecutadas generó detrimento patrimonial por \$5.125.568.	Celebración de audiencia con la presencia del contratista y garante. Conforme al procedimiento establecido en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011.			X
32	HALLAZGO No. 101 Contrato de Obra CON26-094 de 2017 (IP) - el mantenimiento correctivo infraestructura física del Palacio de Justicia de Chaparral mediante la impermeabilización y pintura de la fachada, pintura y/o enchape en espacios afectados por humedad, suministro e instalación de puertas en madera y suministro e instalación de pasamanos" se pagó \$10.015.635 por obra no ejecutada	Falta de control y seguimiento del contrato por parte de la supervisión de la Entidad y del contratista por cobrar cantidades de obra no ejecutadas, lo que genera presunto detrimento patrimonial \$10.015.635.	Notificación del hallazgo al contratista y supervisor del contrato y si se determina por el ente de control en el marco de la indagación preliminar que hubo detrimento patrimonial en el contrato, la entidad llevará a cabo la audiencia con la presencia del contratista y garante. Conforme al procedimiento establecido en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011.		X	



	33	HALLAZGO No. 102 Contrato de Obra OSER26-018 de 2017 (IP) - el mantenimiento correctivo de la infraestructura física del Palacio de Justicia de Honda”, contrato liquidado; en donde presuntamente se reconoció y pagó \$25.894.781 por mayor cantidad de obra pagada y no ejecutada	Falta de control y seguimiento del contrato por parte de la supervisión de la Entidad y del contratista por deficiencias en la obra de mantenimiento y cobro de cantidades no ejecutadas	Notificación del hallazgo al contratista y supervisor del contrato y si se determina por el ente de control en el marco de la indagación preliminar que hubo detrimento patrimonial en el contrato, la entidad llevará a cabo la audiencia con la presencia del contratista y garante. Conforme al procedimiento establecido en el artículo 86 de la ley 1474 de 2011.		X	
--	----	--	--	--	--	---	--

**DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ
PLANES DE MEJORAMIENTO: AUDITORIA INTERNA (2019)
Y CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2013-2018)
FECHA: 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

PROCESOS	INFORME	AREAS	AUDITORIA	NUMERO DE HALLAZGOS
Auditorías practicadas por la Contraloría General de la República	Vigencias 2013 -2018	DSAJ de Ibagué	Administrativa y Financiera	33
Auditoría al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios en la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Direcciones Seccionales de Administración Judicial Vigencia 2018.	UA 19-040	Área Administrativa	Arrendamiento de Inmuebles	3
	UA 19-044	Área Administrativa	Servicio de Vigilancia	1
	UA 19-048	Área Administrativa - Contratos y área Financiera	Contratos de pago en especie	3
Auditoría Especial al Sistema de Reparto en la Oficina Judicial de La Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué	UA19-059	Oficina Judicial y Soporte tecnológico	Sistema de Reparto	2
Auditoria a plantas de personal de los Despachos Judiciales y Dependencias Administrativas	UA19-029	Área de Talento Humano	Plantas de personal	2
Auditoria al manejo y control de los inventarios de Almacén -Dirección Seccional De Administración Judicial.	UA19-043	Área de Almacén e Inventarios y Contabilidad	Manejo y control de Inventarios	5
TOTAL HALLAZGOS				49



No	NOMBRE INFORME Y CLASE DE AUDITORIA	Resultado Cant. Hallazgos	No acciones	ACCIONES		
				Tramitadas	En tramite	Vencidas
1	Auditorías Administrativa y Financiera practicadas por la Contraloría General de la República	33	33	19	14	
2	UA19-59 Auditoría Especial al Sistema de Reparto en la Oficina Judicial de la Dirección Seccional de Ibagué	2	2		2	
3	UA19-29 Plantas de Personal	2	2		2	
4	UA19-43 Auditoría Almacén e Inventarios	5	5	5		
5	UA 19-40 Auditoría Contratación Arrendamiento Inmuebles	3	3	2	1	
6	UA 19-44 Auditoría Contratación Especial Vigilancia	1	1		1	
7	UA 19-48 Auditoría Contratación Especial Pago en Especie	3	3		3	
		49	49	26	23	0

Fuente: Planes de Mejoramiento - Seccional Ibagué
Fecha de corte: Diciembre de 2019

CONCLUSIONES:

1. A 31 de Diciembre de 2019, La Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, informa que no ha recibido el informe de verificación del Plan de Mejoramiento de la CGR, el cual debe ser remitido al Contralor Delegado Sector Defensa, Justicia y Seguridad de la Contraloría General de la República, por parte de la Unidad de Auditoria del Consejo Superior, en cumplimiento de la Circular No. 05 del 11 de Marzo de 2019.

Por lo anterior, a pesar de que algunos hallazgos con la CGR, a la fecha cuentan con acciones ya cumplidas y se encuentran ejecutadas al 100%, teniendo en cuenta que superaron las causas que los originaron, no pueden ser cerrados y deben continuar para seguimiento o reformulación, hasta tanto se notifique por parte de la Unidad de Auditoria el cierre de los mismos.

Algunos hallazgos del Plan de Mejoramiento con la CGR, tienen plazo de ejecución durante la vigencia 2020 hasta el 31 de Diciembre.

2. La Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué recibió por parte de la Unidad de Planeación de la Dirección Ejecutiva, la remisión de los oficios e informes de Auditorías practicadas a los procesos de Adquisición de Bienes y Servicios en la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Direcciones Seccionales de Administración Judicial Vigencia 2018 y



Auditoría Especial al Sistema de Reparto en la Oficina Judicial de La Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué vigencia 2019, a fin de presentar ante la Unidad de Auditoría, los planes de mejoramiento que consoliden el conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas, que decidiera adelantar la Dirección Seccional; tendientes a subsanar o corregir las deficiencias o hallazgos identificados e incluidos en el informe.

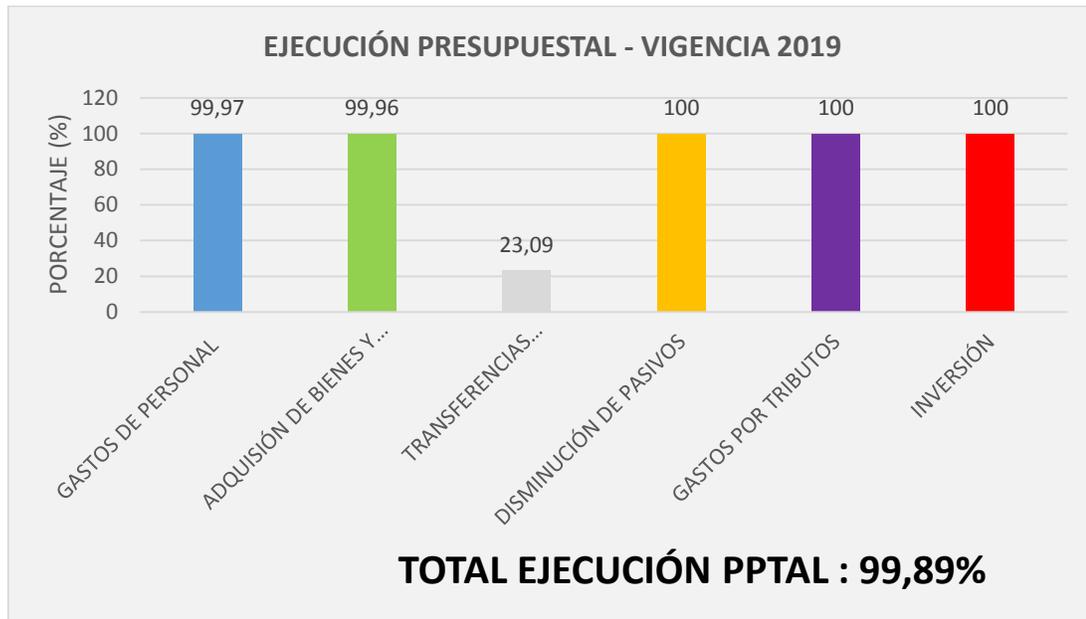
Es así, como a la fecha solo existe la formulación de los planes de Auditoría Interna en los formatos F-EVI-10 dispuestos para tal fin y ningún hallazgo se encuentra superado o cerrado y los mismos tienen plazo de ejecución durante la vigencia 2020 hasta el 31 de Diciembre.

12 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS (Numeral 9.3.2 Inciso (7) de la ISO 9001:2015)

El desempeño de los proveedores externos es calificado por los supervisores designados por la Dirección Seccional de Administración judicial, durante la etapa Post contractual, mediante la Ficha Técnica de Evaluación y Reevaluación del Contratista, en la que se tienen en cuenta como criterios de evaluación, el cumplimiento y la oportunidad, la calidad y la ejecución del contrato.

Del mismo modo como medio de control respecto de aquellos oferentes que han sido contratista de la entidad, se incluye en el pliego o en la invitación pública, como requisito técnico habilitante la condición: *“3.3 El proponente que haya suscrito contratos durante los primeros tres últimos años anteriores a la fecha de cierre de la Selección Abreviada de Menor Cuantía y acredite un puntaje de 4.0 o superior a 4.0, obtiene calificación habilitante (Cumple); Y quien haya sido calificado con un puntaje inferior a 4.0 no obtiene calificación habilitante (No Cumple)*

D. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS (Numeral 9.3.2 Inciso 7° literal d)



Con relación a los recursos asignados para la Seccional Tolima, se puede advertir que no existe una partida presupuestal con destinación específica para mantener, documentar o actualizar el Sistema Integrado de Gestión y Control de la calidad, debilidad que se advierte para poder continuar divulgando y socializando este modelo de gestión entre los demás servidores judiciales, en cuanto y en tan to no se da cobertura al 100%, por ejemplo en los programas de formación y capacitación, en consecuencia se sugiere acudir a alianzas estratégicas con el SENA o la ESAP, para acometer este objetivo de poder proyectar el SIGMA a otras dependencias y despachos judiciales en el Distrito Judicial de Ibagué.

E. EFICACIA EN LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Se procedió a la actualización de la matriz de riesgos para identificar los riesgos y darle manejo a las posibles amenazas que afecten la gestión judicial y administrativa, con el fin de establecer estrategias idóneas para su mitigación, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas que puedan interrumpir el desempeño de los procesos, y que exijan un plan de acción para evitarlos o bien minimizar el daño que puedan ocasionar, y se generaron las oportunidades de mejora que se relacionan a continuación. Se procedió además a implementar los respectivos controles por parte de los líderes de los procesos, con el fin de mitigar los riesgos en los 18 procesos que integran el Mapa Procesos de las dependencias administrativas y los despachos judiciales, incluyendo el proceso misional de administración de justicia contencioso administrativo y constitucional en los juzgados administrativos de

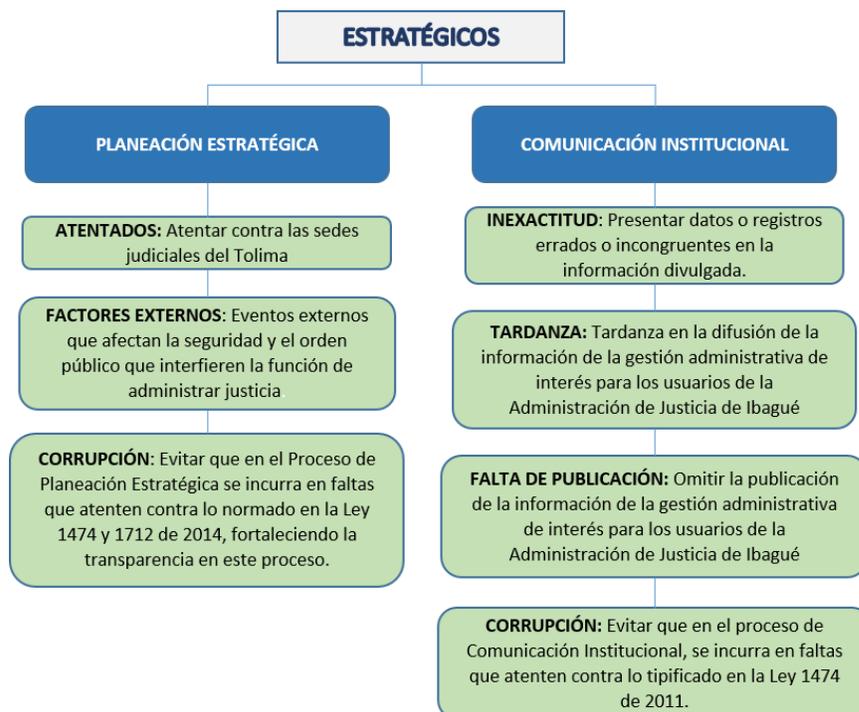


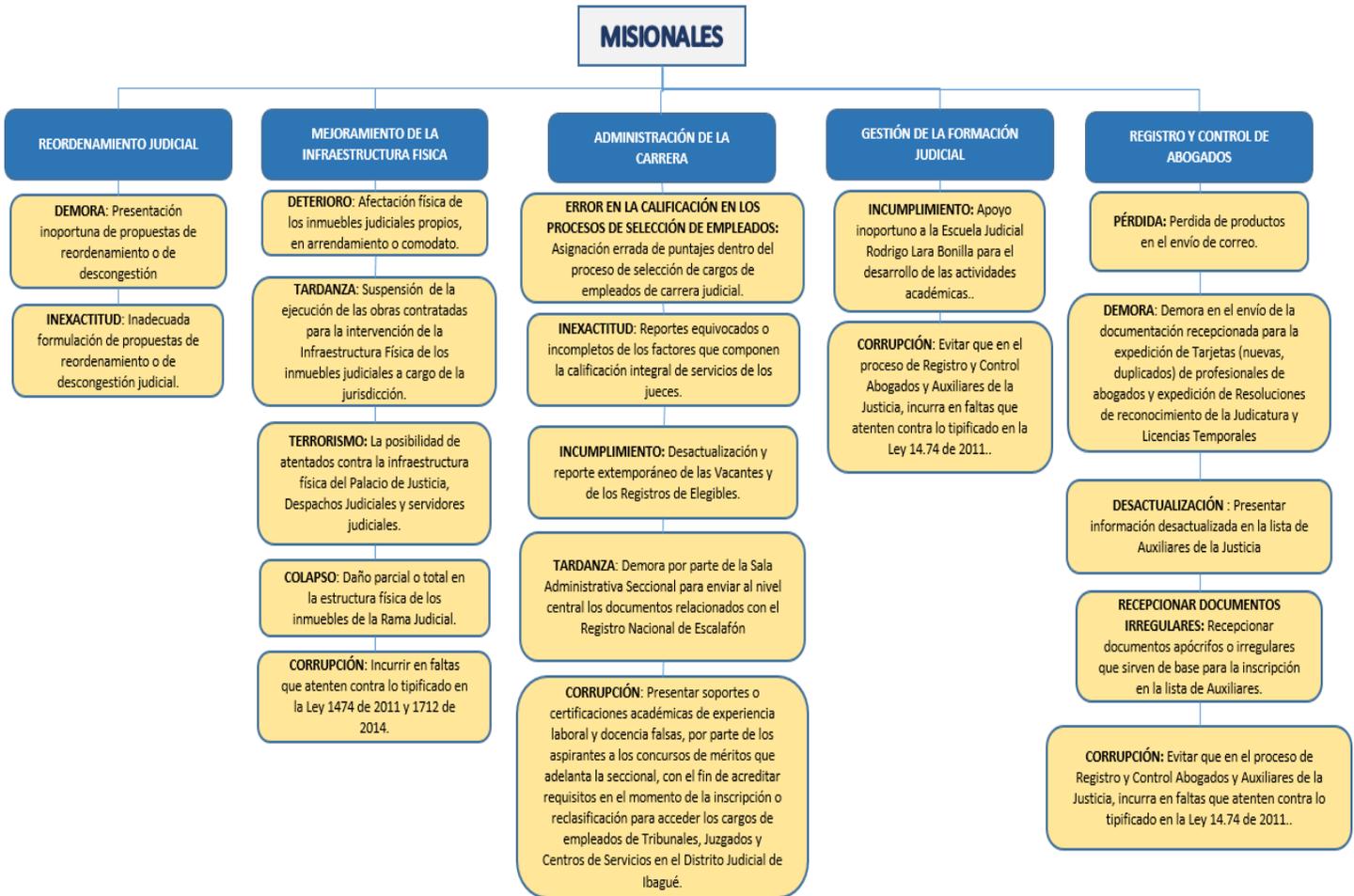
Ibagué, y el proceso misional en materia penal, civil- laboral, familia y constitucional de los juzgados de la cabecera del circuito de Chaparral.

De esta manera el propósito de la gestión del riesgo, no fue otro que identificar de manera anticipada los riesgos posibles en las dependencias administrativas y despachos judiciales para tomar las previsiones o en algunos casos convertirlo en oportunidades de mejora.

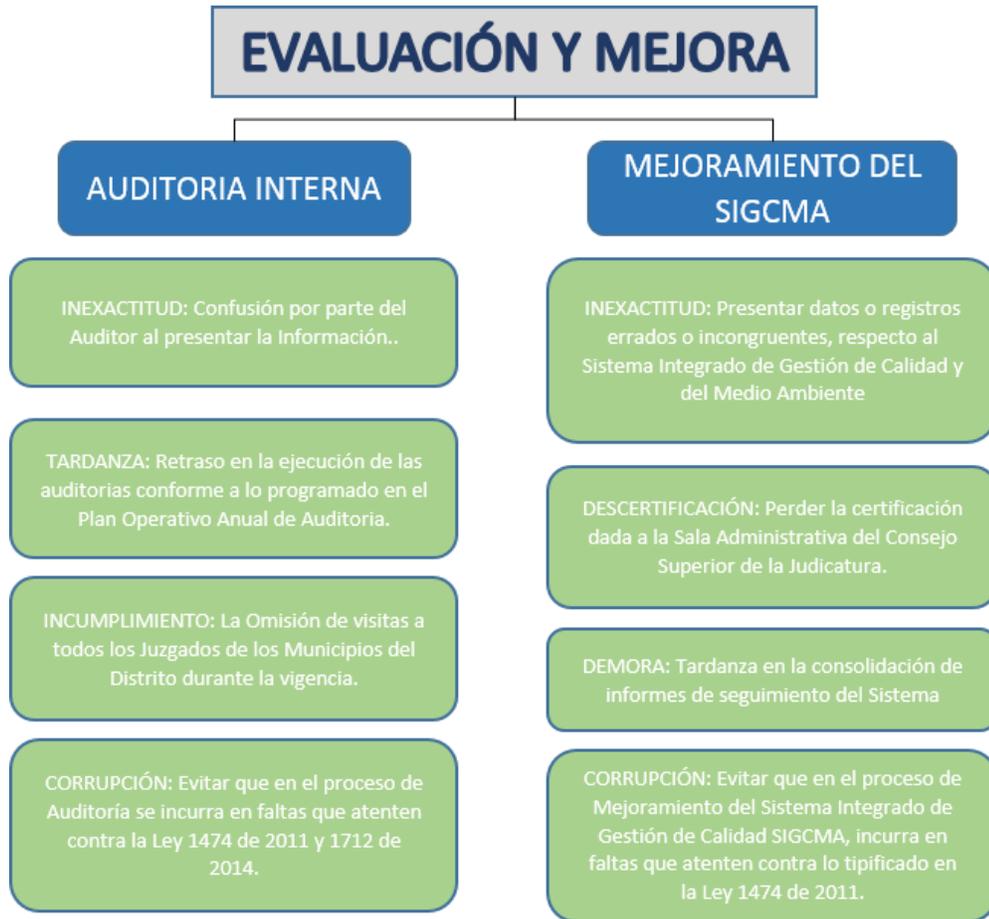
Identificándose que los riesgos que generan un impacto catastrófico son. Corrupción y Hurto, y los de más frecuente exposición incumplimiento y tardanza.

Por lo anterior, se invita a los líderes de los procesos a seguir trabajando en la gestión del riesgo tal, como lo establece la norma ISO 9001:2015 en su numeral 6.0 y 6.1.









F. OPORTUNIDADES DE MEJORA

RECOMENDACIÓN PARA MEJORAR	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	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 del Consejo, DSAJ, despachos judiciales (comunicación institucional, Gestión Humana).
Estructurar un plan de capacitación a nivel seccional para fortalecer los equipo SIGCMA en todos sus roles.	Mejoramiento del SIGCMA, Gestión Humana
Revisión y actualización de la documentación del SIGCMA para que sirva de herramienta para mejorar la gestión de los procesos.	Gestión Documental
Dar cumplimiento a la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivo- procediendo a la reubicación de las Bodegas de archivo en un Archivo Central, unificando el Archivo, reduciendo gastos administrativos, preservando la salud de los servidores judiciales y la memoria historia de la organización.	

CONCLUSIONES: Con las oportunidades de mejora se evidencia la motivación de los servidores judiciales para asistir a las actividades programadas en el marco del SIGCMA, lo que se ha visto reflejado en un mejor trabajo en equipo, la Alta Dirección advierte una mayor cooperación al interior de las áreas de trabajo, las actividades se desarrollan oportunamente, las QRS se disminuyeron, 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 realizó la Revisión Ambiental Inicial (RAI) en coordinación con la firma AIAP Consultores; La Sensibilización de la Plataforma Estratégica del Sistema de Gestión Ambiental, arrojando como resultado una agenda de trabajo con fechas definidas y

Versión 1



responsables para la ejecución del Plan de Intervención del Sistema de Gestión Ambiental SGA.

Así mismo, se destaca que la Seccional Tolima, fue postulada y se encuentra entre las 21 Seccionales a Nivel Nacional por nivel central para adelantar las actividades pertinentes y ser certificada en la Norma Técnica ISO 14001:2015 por el ICONTEC, para ello se evidencian los avances que ha tenido nivel central en esta materia al implementar el link:

<https://www.ramajudicial.gov.co/web/sistema-integrado-gestion-de-la-calidad-y-el-medio-ambiente/documentos-de-sigcma-sistema-de-gestion-ambiental>; Titulado Documentos del Sistema de Gestión Documental en donde se pueden consultar los procedimientos, formatos, guías, matrices, planeación, el control de documentos, la medición ambiental, los instrumentos de auditoría ambiental, la sensibilización y capacitación y el manual ambiental de adquisición de bienes y servicios, los cuales se encuentran a disposición de la Seccional para su aplicación.

ÁNGELA STELLA DUARTE GUTIÉRREZ
Presidenta Comité Seccional SIGCMA