

# INFORME ANUAL SIGCMA, REVISION POR LA DIRECCION.

## 2020

---

---

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA DE SUCRE Y  
DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACION  
JUDICIAL DE SINCELEJO.



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

---

## Contenido

Temas	Página
Objetivo general	3
Cambios en el contexto de la institución o de las dependencias que afectan el SIGCMA.	4
Resultados del desempeño institucional.	5
Cumplimiento del plan estratégico	5
Cumplimiento de la política y objetivos de calidad.	5
Desempeño de los procesos.	6
Satisfacción del cliente y retroalimentación con las partes interesadas.	7
Encuesta de percepción del cliente interno y externo.	7
Estado de las PQRS.	8
Retroalimentación con las partes interesadas.	9
Conformidad del producto o servicio.	10
Tratamiento de las salidas (producto o servicio) no conforme.	10
Estado de las acciones de gestión -preventivas y correctivas-.	10
Resultado de auditorías.	11
Resultado de auditoría interna 2019.	11
Desempeño de proveedores externos.	11
Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.	12
Conclusiones	12

---

## INFORME ANUAL SIGCMA, REVISION POR LA DIRECCION.

### Objetivo general:

Revisar el estado, conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de La Calidad y Medio Ambiente SIGCMA, así como su articulación continua con el direccionamiento estratégico de la Rama Judicial y su cumplimiento con los requisitos de la norma.

1. Cambios en el contexto de la institución o de las dependencias que afectan el SIGCMA.

Durante la vigencia 2020 se mantuvo la pandemia producida por el COVID 19, inclusive hasta la fecha persiste. Esta situación ha forzado a que la modalidad en la prestación del servicio de administración de justicia se vea avocada a ciertos cambios, no solo para el cliente final, sino también que los empleados han tenido que experimentar cambios en su ambiente de trabajo, trasladado para sus respectivos hogares. Es así como se identificaron los siguientes cambios en el contexto, que al fin y al cabo permean la institución y, con ello, al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente, -SIGCMA-.

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO	ACCION A TOMAR
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas	Trabajo remoto, virtualizado y digitalización del servicio.	Prestación del servicio virtual y digital.
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas	Diferencias en condiciones de trabajo en casa en factores como: iluminación, ventilación, temperatura, humedad, ergonomía.	No se han intervenido estos factores.
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas	Afloración de nuevos requerimientos a fortalecer en materia de competencias para trabajo remoto.	Capacitaciones en TICS y web 2.0.
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas	Cambios en la cultura organizacional.	Cambio en la forma de prestar el servicio y de asumir retos y responsabilidades. Esto amerita estudios organizacionales.
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas	Cambios en la capacidad de respuesta en los procesos.	No obstante que se atendieron todos los requerimientos, son necesarios aumentos en planta de personal dado el incremento de la carga laboral.
Gestión humana y CSJ de Sucre	Cuestiones internas	Cambios en instrumento de medición de la satisfacción del usuario y de las competencias adquiridas.	Se mejoraron los instrumentos para medición de la satisfacción del usuario y de las competencias adquiridas.
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas	Necesidades urgentes de personal	Se realizará estudio o medición de cargas laborales en la dirección seccional.
Transversal a todos los procesos	Cuestiones externas	Incremento en la cantidad de requerimientos presentados por los usuarios	Evidencias de atención a tiempo de todo lo requerido por el usuario y encuestas de satisfacción.

---

En lo que tiene que ver con el aspecto económico, afectó al sistema el hecho de la austeridad en el presupuesto disponible para la institución desde el Ministerio de Hacienda, y con ello, la imposibilidad de adelantar acciones de mejora en planta personal adicional tanto en el Consejo Seccional de La Judicatura, como en la Dirección Seccional, a modo que haya mayor apoyo en el mantenimiento y crecimiento del sistema. Persiste lo dicho en la vigencia 2019 en el entendido que se experimenta una especie de “colapso” en los procesos por aumento excesivo de carga laboral lo que ralentiza los procesos y la mejora continúa en los mismos.

En el aspecto social, persiste en éste ámbito la percepción ciudadana de la congestión y lentitud de la administración de justicia, quizás, altamente causado por el factor presupuestal.

Hablando del factor tecnológico, existe la gran necesidad de que el SIGCMA pueda contar con una plataforma u aplicativo dinámico, eficiente y que garantice disponibilidad en el tiempo para que se mejore ostensiblemente la gestión del sistema.

## 2. Resultados del desempeño institucional.

### a. Cumplimiento del plan estratégico.

Para la vigencia 2020 el plan estratégico alcanzó un desempeño del 98,10%, donde cada objetivo aporta hasta el 25% del cumplimiento total del plan, lográndose con ello el cumplimiento por cada uno de los siguientes objetivos de calidad en el marco del Sistema Integrado de la Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente con la siguiente caracterización:

- ✓ FORTALECER LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTION JUDICIAL:  
participó con 11 proyectos, llegando a un grado de avance del 20% de100%.
- ✓ FORTALECER LA CALIDAD DE LAS DESICIONES JUDICIALES:  
participó con 17 proyectos, llegando a un grado de avance del 20% de100%.
- ✓ FORTALECER LA CONFIANZA LA VISIBILIDAD Y LA TRANSPARENCIA:  
participó con 1 proyectos, llegando a un grado de avance del 19% de100%.
- ✓ FORTALECER EL ACCESO A LA JUSTICIA:  
participó con 1 proyecto, llegando a un grado de avance del 20% de100%.
- ✓ FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL:  
participó con 1 proyecto, llegando a un grado de avance del 19,1% de100%.

### b. Cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

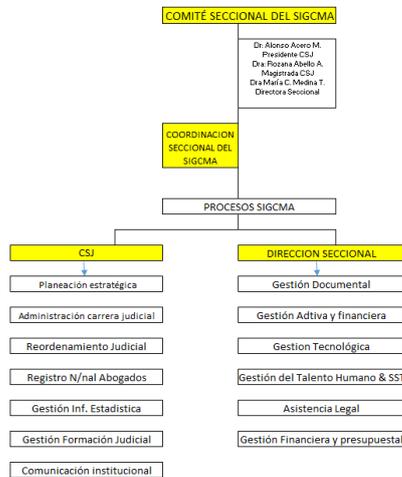
El manual de gestión de la calidad versa lo siguiente sobre la política de calidad de la Rama Judicial:

“La implementación de la gestión de la calidad en todas las fases de la función de administración judicial y del ejercicio de la función jurisdiccional propiamente dicha, constituye una política del Estado y en particular de la Rama Judicial, orientada a mejorar la calidad del servicio de justicia, a reforzar el desempeño del aparato judicial mediante una mayor productividad y competitividad y, a generar una herramienta de gestión de la organización judicial que permita la mejora en forma continua”

Por consiguiente, una vez alcanzado el cumplimiento de las metas del Plan Estratégico Institucional, abordado en el numeral anterior, queda en evidencia a su vez el cumplimiento tanto de la política de calidad como los objetivos de calidad del SIGCMA para la vigencia 2020, toda vez que con el alto grado de avance en cada uno de los proyectos que componen la estrategia, se llegó al cumplimiento de los objetivos y de la política de calidad en el Distrito Judicial de Sincelejo.

c. Desempeño de los procesos.

Los roles seccionales del SIGCMA en el Distrito Judicial de Sincelejo se componen como se muestra en la siguiente imagen:



Como se puede observar, en este distrito judicial hay trece procesos, de los cuales, siete son misionales y de manejo del Consejo Seccional de la Judicatura y seis son de apoyo, gestionados por la Dirección Seccional de Administración Judicial de Sincelejo.

El desempeño de los trece procesos que componen el cuerpo del sistema integrado de gestión en este distrito judicial durante el año 2020 fue muy bueno, lo cual se pone de manifiesto con el alcance de todos los objetivos de calidad, no obstante, se necesitan acciones inmediatas de parte del Consejo Seccional de la Judicatura, de la Dirección Seccional y de la dirección ejecutiva para vincular mas recurso humano encaminado a la gestión del SIGCMA, iniciando

por solventar presupuestalmente la necesidad de crear el cargo de coordinador seccional del sistema.

Este distrito judicial continua trabajando en pro del mejoramiento del sistema con la asistencia de la Coordinación Nacional del SIGCMA en la brega por ajustar indicadores, procedimientos, formatos, instrumentos de recolección de información. Hay necesidad de trabajar más en el conocimiento a profundidad de parte de los líderes de procesos acerca de las normas relativas al sistema y en la toma de conciencia hacia el SIGCMA.

### 3. Satisfacción del cliente y retroalimentación con las partes interesadas.

#### a. Encuesta de percepción del cliente interno y externo.

Con el fin de realizar un seguimiento y medir el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, así como los niveles de consulta y de conocimiento de las herramientas ofrecidas, el Consejo Seccional de la Judicatura de Sucre y la Dirección Seccional de Administración Judicial aplicaron la encuesta aquí referenciada.

Para la actual vigencia la encuesta se realizó de manera virtual mediante la herramienta Microsoft Forms, con el fin de hacerla de una forma más ágil. Se envió a un total de 100 despachos judiciales alcanzado un total de 77 diligenciamientos en línea como se aprecia en el siguiente imagen:



De manera global claramente se aprecia que el porcentaje más alto del total de los encuestados se mantiene en una percepción buena con un 53% seguido de un 22% con percepción excelente, así mismo vale la pena resaltar que la percepción por preguntas individuales que cuenta con mayor porcentaje frente a la excelencia son las capacitaciones ofrecidas y los canales de comunicación con un 30% y 29% respectivamente, situación que demuestra que no han sido infructuosas las medidas tomadas durante el año 2020 frente a la pandemia con respecto a los canales de interacción entre la institución y los Usuarios.

Para la presente vigencia se tiene dentro de los porcentajes de percepción que mejoraron su nivel frente al año anterior casos como el de las capacitaciones que para el año 2019 se encontraba en un 21% pasando a un 30% para el año 2020, así mismo, se hace alusión a medidas adoptadas para el reordenamiento geográfico y funcional de los despachos judiciales que para el año 2019 conto con un porcentaje de 13% de los encuestados que lo consideraron excelente a un 17% para el 2020; ahora bien, para el caso de los canales de información que este año se mantuvo como excelente con un 29% y como bueno en un 62% de un total de 77 encuestados para al vigencia 2019 con 60 encuestados se tuvo un 38% con percepción

---

excelente y un 48% como bueno, aumentando la percepción buena en 2020 y disminuyendo la regular.

En lo atinente del punto B se tiene que de 77 encuestas recibidas, el 36% conoce bien los productos y servicios dados por el Consejo Superior mientras que el 49% lo Conoce algo y el 15% no conoce nada; en cuanto a la vigencia anterior, se obtuvieron los siguientes resultados: un 19% manifiesta no conocerlos, un 34% lo conoce algo y un 39% lo conoce bien., así las cosas, se tiene que el porcentaje del desconocimiento bajo en un 4%, el porcentaje de quienes conocen algo subió para el 2020 en un 15% y el porcentaje de quienes lo conocen bien bajo para el 2020 en un 3%.

En la sección C de la encuesta, la cual mide los temas de consulta con mayor frecuencia en la página Web de la Rama Judicial se encuentra lo siguiente:

Desglosando de lo general a lo particular los temas de consulta se tiene que para el año 2020 con respecto a la tema de convocatorias un 51% lo consulta mucho, porcentaje que bajo frente al 2019 que se contó con un 65%, caso similar con lo atinente a concurso que para el periodo 2020 se contó con un 65% de encuestados que lo consulta mucho frente al 95% del 2019, esta situación puede obedecer a la expectativa de los usuarios frente convocatorias vigentes de acuerdo a las etapas del concurso.

Para el Caso del SIERJU tenemos que el 2020 se obtuvo un porcentaje del 48% como personas que lo consultan mucho frente al 2019 que obtuvo un 59%, esta situación se pudo presentar a raíz de las múltiples prorrogas concedidas para la generación de los reportes por motivos de la pandemia.

En el siguiente vinculo se puede encontrar la encuestada aplicada con los resultados aquí citados (Ctrl+Click) sobre el enlace para seguirlo:

[Cual su Percepción con respecto a los siguientes Servicios ofrecidos](#)

El Consejo Seccional continuará trabajando con el fin de aumentar los porcentajes de buena percepción, consulta y conocimiento de los servicios ofrecidos por El Consejo Superior de la Judicatura, El mismo Consejo Seccional y la Dirección Seccional de Administración Judicial.

b. Estado de las PQRSF.

El estado de las PQRSF Durante la vigencia 2020 es de 100% resuelto, respondido y atendido, tal como se ilustra en el siguiente cuadro.

<b>PQRSF</b>	<b>1ºTrimestre</b>	<b>2ºTrimestre</b>	<b>3ºTrimestre</b>	<b>4ºTrimestre</b>
<b>Recibidas</b>	55	30	75	119
<b>Atendidas</b>	55	30	75	119

Durante el primer trimestre de 2020, la clasificación de las PQRSF recibidas fue así: de 55 solicitudes obedecen a 31 vigilancias judiciales, 20 derechos de petición y 4 quejas, las cuales fueron resueltas de acuerdo a los tiempos establecidos para cada uno de los trámites señalados.

En el segundo trimestre se presentaron un total de 30 solicitudes correspondientes a 6 vigilancias judiciales, 20 derechos de petición y 4 quejas, las cuales, análogamente, fueron resueltas dentro de los tiempos establecidos para cada uno de ellos (as).

Para el tercer trimestre se recibieron un total de 75 solicitudes que obedecen a 34 vigilancias judiciales, 23 derechos de petición, 13 quejas, 1 felicitación y 17 sugerencias, las cuales fueron atendidas/resueltas de acuerdo a los tiempos perentorios.

Finalmente, en el cuarto trimestre se recibieron un total de 119 solicitudes que obedecen a 77 vigilancias judiciales, 25 Derechos de Petición, 4 quejas y 13 sugerencias, trámites que fueron resueltos de acuerdo a los tiempos establecidos para cada uno de ellos (as).

c. Retroalimentación con las partes interesadas.

En el 2020 se afianzó la actuación del comité que está integrado por la Fiscalía, policía departamental, Procurador regional, Defensoría del pueblo, INPEC, jueces penales, y la Sala Penal del Tribunal Superior, el cual trabaja haciendo seguimiento al sistema penal.

Con el propósito de fortalecer la comunicación institucional e interinstitucional este Consejo Seccional además de las actividades ya planteadas en este trimestre, viene asistiendo a reuniones convocadas como: comité de género, comités de moralización, seguimiento al sistema penal acusatorio, reuniones con la policía nacional.

4. Conformidad del producto o servicio.

a. Tratamiento de las salidas (producto o servicio) no conforme.

Durante la vigencia 2020 se presentaron las siguientes salidas no conforme: La 001, en el proceso de reordenamiento Judicial, se presentó en el mes de marzo de 2020, debido a error en la redistribución de procesos al despacho de Tulia Jaraba Cardenas.

Otra, la 002, correspondiente al proceso de Administración de la carrera judicial, se presentó en junio de 2020 debido a un error en un concepto de traslado de la funcionaria Marina Portacio.

De acuerdo al procedimiento estipulado para estos casos, se documentó la información en el formato para identificación de salidas no conforme donde se definió de fondo previa revisión de lo sucedido con posterior solución de los dos casos presentados. Posteriormente se consolidaron en el listado maestro de salidas no conforme vigencia 2020. Para ambos casos pueden consultarse las evidencias en el repositorio digital del Consejo Seccional De La Judicatura de Sucre.

Finalmente, es de resaltar que se evidencia poca identificación o presencia de salidas no conforme en los procesos de apoyo de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Sincelejo.

#### 5. Estado de las acciones de gestión 2020.

Durante la vigencia 2020 se presentaron diez acciones de gestión, las cuales se condensan en el listado maestro de acciones y que se muestran en la siguiente tabla discriminando su estado, (abiertas o cerradas).

PROCESO SIGCMA	JUSTIFICACION DE LA ACCION	ESTADO
Gestion de comunicación inst.	Creacion de canales adicionales de comunicación	Cerrada
Gest de la informac estadística	Creación mecanismos alternos seguimiento trabajo en casa	Cerrada
Planeación estratégica	Creación instrumento guía rápida del SIGCMA	Cerrada
Reg nacional de abogados	Creación mecanismos atención usuarios URNA	Cerrada
Asistencia legal	Creación calendario digital vencimiento de terminos	Cerrada
Gestión documental	Creación herramienta digital acceso a sedes judiciales	Cerrada
Gestion humana	Corrección de error de Kactus libro provisiones	Cerrada
Gestion humana	Corrección calendario de capacitaciones durante C-19.	Cerrada
Gestion humana	Reprogramacion de capacitaciones durante pandemia.	Cerrada
Gestion humana	Mejoramiento de instrumento de medición satisfacción del cliente.	Cerrada

De las diez acciones de gestión dadas en 2019, dos de ellas fueron correctivas y ocho de mejora, las acciones se encuentran cerradas, toda vez que para todas ellas, se evacuaron a satisfacción las actividades propuestas por cada líder de proceso.

---

## 6. Resultado de auditorias.

### a. Resultado de auditoria interna 2020.

Tal como reposa en el informe final de auditoria, donde fungió como auditor William Espinosa Santamaria, durante la auditoria interna 2020 se evidenciaron fortalezas en la gestión del SIGCMA y tres oportunidades de mejora con su respectivo estado asi:

- Actualizar la imagen corporativa en el plan operativo. Resuelta.
- Actualizar el cronograma de competencias-capacitaciones que ejecuta Gestión humana. Resuelta.
- Evidencia documentada de la matriz de riesgos y del video del contexto. Resuelta.

### b. Resultado de auditoria externa 2020.

Según el informe final de auditoria externa para la vigencia 2020, no quedo pendiente ninguna observación o no conformidades para este sistema en el Distrito Judicial de Sincelejo.

El Consejo Seccional de la Judicatura y la Direccion Seccional de Administración Judicial, continuaran trabajando con los líderes de procesos hacia el mejoramiento de llevar al día los planes, mediciones y acciones de gestión inherentes al SIGCMA en este Distrito Judicial.

## 7. Desempeño de proveedores externos.

En relación a los proveedores externos en el tema contractual, podemos indicar que en lo que respecta netamente a los proveedores de Bienes, Servicios y Obras, con quien la Entidad tuvo relación comercial a través de la adjudicación de contratos en la vigencia 2020, estos son evaluados por los supervisores designados por el Ordenador del gasto, quienes realizan el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, reflejándose en dicha vigencia un comportamiento general de acatamiento de las exigencias de la Entidad. No fue notificado por el Área de Asistencia Legal ningún caso de incumplimiento, lográndose satisfacer las necesidades para las cuales fueron contratados. Lo anterior se evidencia en que la Entidad no adelanto procesos administrativos para imponer multas, sanciones y, en general, el ejercicio de prerrogativas o facultades excepcionales.

Es de resaltar el hecho que con ocasión de la pandemia del COVID-19, se experimentó en el gremio de proveedores cierta escasez de insumos e incremento en algunos precios de los mismos.

Con respecto al Sistema electrónico para la contratación pública Colombia Compra Eficiente, a través de los cuales la Entidad realiza sus contrataciones por el SECOP II y la TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO, tuvo un comportamiento general bueno, por cuanto pudieron adelantarse y adjudicarse los procesos contractuales con garantías, en tiempo, funcionalidad y asistencia técnica acorde.

---

8. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.

Cada líder de proceso presentó su matriz de riesgos para la vigencia 2020, sin embargo, no se evidencia ninguna acción de gestión (preventiva, correctiva o de mejora) debidamente documentada de tal manera que muestre la gestión encaminada por cada líder como mecanismo para darle tratamiento a cada riesgo identificado en dicha matriz. No obstante, en la realidad cotidiana de cada proceso, es probable que cada líder haya tratado aquellos riesgos para su manejo o mitigación.

Al respecto de las oportunidades, este distrito judicial maneja una matriz DOFA donde se detallan las oportunidades que el ambiente externo plantea a la institución. Se detectaron dos oportunidades, se está aprovechando la realización de convenios con universidades de la región para que los estudiantes realicen sus prácticas en la institución. La otra oportunidad tiene que ver con la posibilidad de que aumente la satisfacción del cliente dado el incremento de la planta de personal, pero esta oportunidad aun no se ha consumado porque solo hasta el 2021 se harán los estudios de análisis de cargas de trabajo para justificar los requerimientos.

Conclusiones:

- ✓ El Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA, en este Distrito Judicial, ha sido conveniente para los usuarios y demás grupos de interés de acuerdo a sus necesidades y expectativas.
- ✓ El Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA, en este Distrito Judicial, ha sido adecuado dado que es procedente al propósito de la Rama Judicial de acuerdo con la planificación y el contexto estratégico.
- ✓ Eficacia: El Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA, en este Distrito Judicial, ha cumplido las metas establecidas.
- ✓ Eficiencia: El Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA, en este Distrito Judicial, ha usado de manera eficiente los recursos con los que cuenta la institución, aunque exista la necesidad de mayores recursos, en especial de talento humano.
- ✓ Efectividad: El Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA, en este Distrito Judicial, ha sido efectivo, toda vez que las actividades ejecutadas han logrado los resultados y el impacto esperado.
- ✓ El Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA, en este Distrito Judicial, se encuentra en articulación continua con el direccionamiento estratégico de la Rama Judicial a través de planeación estratégica institucional.
- ✓ El Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA en este Distrito Judicial requiere mayores recursos humanos para su óptimo seguimiento y mejoramiento. Se necesita con urgencia el cargo de coordinador seccional del sistema así como más personas para estos menesteres tanto para los procesos de la Dirección Seccional como en el Consejo Seccional de la Judicatura.

FIN DEL DOCUMENTO.

