



## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

### SEDE: JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL CESAR

Informe año:	<b>01/07/2019 a 30/06/2020</b>		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	21	08	2020

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR					
PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No. 01			
		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
			06	07	2019
<b>ESTRATÉGICOS:</b>	Planeación estratégica y comunicación institucional				
<b>MISIONALES:</b>	Mejoramiento infraestructura física, Administración de la carrera judicial, Gestión de la Formación Judicial, Registro y Control de Abogados, Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, Tribunal, Juzgados				
<b>APOYO:</b>	Gestión de seguridad y salud ocupacional, Gestión humana, Gestión tecnológica, Administración de la seguridad, Gestión de la información estadística, Adquisición de bienes y servicios, Gestión financiera y presupuestal y Asistencia legal				
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	Auditoría interna, Mejoramiento SIGCMA				
Nombre del Auditor Interno:	William Espinosa Santamaría		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Nombre del Auditado:	Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo del Cesar	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.			
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoria externa- Auditoria del ICONTEC-	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	X			X	
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorias anteriores, en la auditoria realizada en la vigencia anterior.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	X				
Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	X				
<b>OBSERVACIONES:</b>	La auditoría interna realizada en la vigencia 2019 corresponde a la primera ejecutada frente a la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, en ella no se dejó evidencia de hallazgos ni de oportunidades de mejora				



**INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL**

PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No. Fecha Realización Auditoría:	01		
			DD	MM	AAAA
<b>ESTRATÉGICOS:</b>	Planeación estratégica y comunicación institucional				
<b>MISIONALES:</b>	Gestión de procesos constitucionales, Gestión de Procesos Contencioso Administrativos y Gestión de procesos especiales		10-14	08	2020
<b>APOYO:</b>	Gestión de Procesos Administrativos y Gestión Documental		10-14	08	2020
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	Evaluación y mejoramiento del SIGCMA		10-14	08	2020

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

Auditoría No.	01	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			10	08	2020		14	08	2020

**AUDITOR LIDER**

NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL
DORIS PINZÓN AMADO	3107679518	dpam196806@gmail.com

OBSERVACIONES: Por ser el primer ejercicio de auditoría interna a nuestro cargo, se resolvió vincular a todos los líderes del SIGCMA a las labores de auditoría, atendiendo que todos nos encontrábamos formados como auditores HSQE y su ejecución nos permitiría retroalimentar nuestra experiencia como implementadores del SIGCMA en la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo del Cesar. A continuación, se relaciona el nombre de las dependencias auditadas y de quienes fungieron como auditores en el proceso.

DEPENDENCIA AUDITADA	AUDITOR	CORREO ELECTRÓNICO
Juzgado Primero	Aníbal Rafael Martínez Pimienta	amrtinpi@cendoj.ramajudicial.gov.co
	Rodrigo Javier Hinojosa Daza	rhinojod@cendoj.ramajudicial.gov.co
Juzgado Segundo	Lilibeth Ascanio Núñez	lascanin@cendoj.ramajudicial.gov.co
	Glerys Margarita Martínez Piña	gmartinp@cendoj.ramajudicial.gov.co
Juzgado Tercero	Carmen Dalis Argote Solano	cargotec@cendoj.ramajudicial.gov.co
	Ana María Ochoa Torres	aochoat@cendoj.ramajudicial.gov.co
Juzgado Cuarto	Manuel Fernando Guerrero Bracho	mguerrebr@cendoj.ramajudicial.gov.co
	Hernán José Carrillo Jiménez	hcarrilj@cendoj.ramajudicial.gov.co
Juzgado Quinto	Víctor Ortega Villarreal	vorteva@cendoj.ramajudicial.gov.co
	Liliana Beatriz Álvarez Mendoza	lalvarem@cendoj.ramajudicial.gov.co
Juzgado Sexto	Jaime Alfonso Castro Martínez	jaimecasmar@hotmail.com
	Marcela Patricia Andrade Villa	mandradv@cendoj.ramajudicial.gov.co
Juzgado Séptimo	Diana Patricia Espinel Peinado	despinep@cendoj.ramajudicial.gov.co
	Sadainer Hernández Chacón	shernanch@cendoj.ramajudicial.gov.co

Juzgado Octavo	James Enrique Romero Sánchez	jromeros@cendoj.ramajudicial.gov.co
	Yuliannys Salinas Zabaleta (Observador)	ysalinaz@cendoj.ramajudicial.gov.co
Secretaría Tribunal	Sandra Patricia Peña Serrano	spenas@cendoj.ramajudicial.gov.co
	Aura María Meza Romero	amezar@cendoj.ramajudicial.gov.co
	Doris Pinzón Amado	dpinzona@cendoj.ramajudicial.gov.co
Despacho 01	María Cleofe Rosado Rodríguez	scarrilr@cendoj.ramajudicial.gov.co
	Juan José Meza Amaya	jmezaam@cendoj.ramajudicial.gov.co
Despacho 02	Sharib David Carrillo Roldán	des02taces@cendoj.ramajudicial.gov.co
	Juan Pablo Cardona Acevedo	jcardonac@cendoj.ramajudicial.gov.co
Despacho 03	Doris Pinzón Amado	dpinzona@cendoj.ramajudicial.gov.co
	Luís Alfredo Velásquez Maestre	lvelasqm@cendoj.ramajudicial.gov.co
Despacho 04	Alirio Eliécer Romero Pabón	aromerop@cendoj.ramajudicial.gov.co
	Lorena María García Figueroa	lgarciafi@cendoj.ramajudicial.gov.co

## 2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORÍA:

### OBJETIVO:

Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA a partir de la validación de los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2015, la política de calidad adoptada mediante Acuerdo PSAA14-10161 "Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA –", las disposiciones vigentes y las directrices impartidas por el Consejo Superior de la Judicatura, con el fin de velar por el mantenimiento del sistema y por la eficacia, eficiencia y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad -SIGCMA.

### ALCANCE:

Verificación de los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 en los procesos del SIGCMA que se aplican en el Tribunal Administrativo del Cesar, la Secretaría General de la referida Corporación y en los Juzgados Administrativos del Circuito Judicial de Valledupar, así como el grado de cumplimiento de la política de calidad adoptada por el Consejo Superior de la Judicatura mediante Acuerdo PSAA14-10161 de 12 de junio de 2014 a los procesos del SIGCMA.

### COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):

Tribunal Administrativo del Cesar, Secretaría General de la referida Corporación y Juzgados Administrativos del Circuito Judicial de Valledupar

### CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

Se realizará la auditoría con enfoque al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad SIGCMA basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, así como en la aplicación de la política de calidad adoptada por el Consejo Superior de la Judicatura para la rama judicial (a la luz de las normas NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018), con especial énfasis en los ajustes que ha impuesto la situación excepcional generada por la aparición del coronavirus Covid-19, que ha privilegiado el trabajo en casa, el trabajo presencial excepcional en las sedes judiciales y el uso de las tic's, así como la implementación de medidas de prevención del contagio para las partes interesadas tanto internas como externas, los documentos propios y los de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA.

## 3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

### 3.1. RESULTADO DETALLADO

NO.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	CONFORMIDAD (En las columnas NC y Observación anotar el requisito a que aplica la Evidencia; en la Columna Criterios de auditoria /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA

1	Descripción: Evidencia:				
2	Descripción: Evidencia:				
3					

NC: No conformidad.

### 3.2 FORTALEZAS

#### INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Se evidencia que el informe contiene la estructura y lineamientos establecidos por el Despacho de la Magistrada Líder del SIGCMA y en cumplimiento de lo establecido en el numeral 9.3 de la norma NTC 9001:2015. Destaca el informe el sustancial incremento en la productividad de los Juzgados Administrativos del Circuito Judicial de Valledupar, y en consecuencia, el incremento sustancial de asuntos que se remitieron para decisión en segunda instancia al Tribunal Administrativo del Cesar. Algunas de las recomendaciones que hizo el documento fueron:

- ✓ Escalar por conducto del Consejo Seccional de la Judicatura la solicitud de la ampliación de las plantas de personal de los despachos de Magistrado, en la Secretaría General y la creación de otros juzgados en el circuito judicial y/o creación de un segundo circuito judicial en lo contencioso administrativo con nuevos despachos judiciales, que permitan atender en debida forma el incremento permanente de demanda de justicia que se presenta en la jurisdicción.
- ✓ En relación con la Secretaría General del Tribunal Administrativo del Cesar se advierte que, debido al sustancial incremento de la productividad en los juzgados administrativos durante los dos últimos trimestres de la vigencia 2019, se ha presentado un represamiento de más de 180 procesos nuevos en segunda instancia, para cuyo ingreso a los despachos de magistrado sólo se cuenta con un empleado, por lo que se requiere escalar por conducto del Consejo Seccional de la Judicatura la solicitud de implementación de un programa de descongestión que le permita a la dependencia cumplir con estos nuevos requerimientos de manera oportuna y ágil.
- ✓ Realizar jornadas de capacitación en el manejo del aplicativo JUSTICIA XXI y realizar pruebas aleatorias a efectos de identificar si todas las actuaciones vinculadas a los procesos judiciales se están actualizando en forma permanente y se están vinculando a las notificaciones las providencias notificadas debidamente escaneadas.

En materia tecnológica, el informe dedica un capítulo especial para destacar las siguientes necesidades a ser atendidas por la Alta Dirección del SIGCMA:

- ✓ Adquisición de nuevos equipos de cómputo con más recursos de hardware, dado que el uso masivo de aplicativos basados en la nube (como JUSTICIA XXI WEB), demandan para su correcto funcionamiento equipos con memorias RAM mayores a 4GB, que los computadores existentes no tienen, menos los proporcionados mediante la modalidad de comodato.
- ✓ La necesidad de digitalizar los documentos masivamente con el fin de evitar el uso de copias físicas, demanda el uso de escáneres rápidos que optimicen el tiempo y eviten colas para su uso por los miembros de la oficina, por lo que es necesario dotar a los despachos de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo con más equipos de esta naturaleza.
- ✓ En los juzgados administrativos es necesaria la instalación de puntos de red en las salas de audiencias que permitan la sincronización de los archivos de audiencias a la nube, ya que actualmente solo se están almacenando localmente y los discos duros tienen poco espacio disponible.
- ✓ Es urgente que se repare la UPS asignada al Tribunal Administrativo que se encuentra averiada desde septiembre de 2019, lo que ha conducido a que en las instalaciones del Tribunal no esté funcionando, pese a que los equipos de cómputo no cuentan con UPS personales de respaldo, lo que representa un alto riesgo de pérdida de información, pues ante un corte o reducción del flujo eléctrico todos los equipos se apagan, presentando inconvenientes en la pérdida de documentos y daños en los computadores.

#### REVISIÓN DE AUDITORÍAS ANTERIORES

La única auditoría interna realizada hasta el momento, se llevó a cabo durante los días 10 a 12 de junio de 2019, en la cual no se

evidenciaron No conformidades ni menores ni mayores, ni oportunidades de mejora.

La auditoría externa realizada por el ICONTEC se formularon dos oportunidades de mejora en relación con los indicadores utilizados y la matriz de riesgos, y al respecto se levantó y cumplió el Plan de Mejora propuesto.

### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Se realizó un proceso de planeación estructurado a partir de la matriz PHVA concebida e implementada desde el Consejo Seccional de la Judicatura, que se ha erigido en herramienta para identificar metas a partir de la capacidad máxima de respuesta definida en el nivel nacional, la distribución de responsabilidades entre el personal del despacho judicial en términos cuantificables y la posibilidad de introducir modificaciones y ajustes que demanden situaciones imprevistas. Es del caso resaltar que debido a la situación generada por la aparición del coronavirus covid-19, todas estas metas fueron redefinidas y con base en ellas se está ejecutando el trabajo.

De igual forma, se evidenció que debido a la situación generada por el covid-19, el Manual de Gestión de Calidad adoptado por la Jurisdicción fue ajustado quedando debidamente actualizado a las condiciones presentes.

Así mismo, desde la Alta Dirección se ha impulsado la implementación del protocolo de bioseguridad adoptado por el Ministerio de Salud a través de la Resolución No. 666 de 2020; así como el diseño y puesta en marcha de los protocolos requeridos para el trabajo en casa y uso de los aplicativos tecnológicos adquiridos por la rama judicial; el retiro, manipulación y regreso de expedientes físicos; el retorno y acceso a las sedes judiciales; el manejo y organización de los expedientes digitales, entre otros documentos que han sido socializados y apropiados por el talento humano que hace parte de la jurisdicción, quienes a su vez han socializado con los abogados litigantes en forma previa a la realización de las audiencias y activación de los procesos. De igual forma, se evidenció que el talento humano está diligenciando el aplicativo ALISSTA para hacer seguimiento a los posibles eventos de contagio por covid-19.

Como parte de las actividades que se alcanzaron a realizar en forma previa a producirse el cierre de las sedes judiciales, la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo presentó su rendición de cuentas de manera conjunta con la Jurisdicción Ordinaria, la Jurisdicción Disciplinaria, el Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial Seccional Cesar y Guajira, en la cual fue posible socializar con los usuarios internos y externos los logros alcanzados en la vigencia 2019, en especial, la certificación obtenida por esta Jurisdicción.

### **PLANEACIÓN INSTITUCIONAL**

Cada Despacho Judicial ha elaborado su propia matriz PHVA a partir de las condiciones particulares que cada uno de ellos presenta (diferencia que surge del número de procesos a cargo y las plantas de personal). La Secretaría del Tribunal Administrativo del Cesar, aun cuando no cuenta con matriz PHVA, viene realizando su planeación, asignación de responsabilidades y seguimiento, como quedó evidenciado en el trabajo de auditoría. De igual forma, al interior de esa dependencia se han adelantado varias jornadas de descongestión que le han permitido reducir parte del atraso que venía presentando.

### **COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

Aun cuando a comienzos del año 2020 fue bloqueada la página web creada por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo que se identificaba como [www.tribunaladministrativodelcesar.gov.co](http://www.tribunaladministrativodelcesar.gov.co) por intento de hackeo, según lo informó el hosting contratado por la referida Corporación para una vigencia de cinco años, perdiéndose gran parte de la información que se había publicado (dentro de ella toda la relacionada con la implementación del SIGCMA en la jurisdicción), viéndose de esta forma limitada una de las herramientas adoptadas para proporcionar información a la ciudadanía, se ha logrado reconstruir lo existente y se cuenta con un micrositio en la nube de la Secretaría General del Tribunal, al cual por ahora pueden acceder todos los usuarios internos.

Respecto de los usuarios externos se han habilitado canales de comunicación a través de los cuales se están atendiendo las solicitudes de los interesados referidas a las actuaciones judiciales, encontrándose en proceso de análisis la posibilidad de integrar el enlace en la página web de la rama judicial en el ícono habilitado para el SIGCMA-SGC, propuesta recogida en desarrollo de las labores de auditoría.

No obstante, se cuenta con plan de comunicaciones que se está ejecutando conforme a los lineamientos trazados por el Consejo Superior de la Judicatura sobre posibilidades de acceso a las sedes judiciales.

### **PROCESOS MISIONALES**

En desarrollo de la auditoría practicada de manera remota, fue posible revisar acciones constitucionales, procesos ordinarios



contencioso administrativos y procesos especiales, de acuerdo con la muestra que fue definida en cada plan de auditoría específico a realizarse en todos los despachos judiciales que integran la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, pudiéndose establecer que se tramitan de acuerdo con la caracterización y el flujograma uniforme adoptado en el Manual de Gestión de Calidad, con una sola excepción en el trámite de las acciones de tutela en segunda instancia, en relación con lo cual se formula un plan de mejora en tanto se está realizando una actividad adicional a las acordadas, que no obstante, no incide en el incumplimiento de los términos para resolver de fondo.

De igual forma se destaca que todos los procesos misionales fueron ajustados de acuerdo con las modificaciones introducidas por los decretos legislativos proferidos dentro de los dos estados de emergencia económica, social y ecológica que se han declarado durante esta vigencia (D.L. 417 de 17 de marzo y 637 de 6 de mayo de 2020), y se advirtió la necesidad de incluir dentro de los procesos contencioso especiales la caracterización y flujograma del control inmediato de legalidad regulado por el artículo 20 de la Ley 137 de 1994 y 136 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que durante esta vigencia ha representado un volumen importante de ingresos en el Tribunal Administrativo del Cesar, que a corte de 30 de junio de 2020 recibió a un total de 244 actuaciones.

Así mismo, se llama la atención sobre las labores de autocapacitación que se han hecho al interior de los Despachos judiciales con el objeto de socializar las diferentes medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y las impartidas por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, que no sólo han estado referidas al manejo de las TIC's, sino adicionalmente vinculadas a materias transversales aplicables en todas las jurisdicciones, muchas de las cuales debieron tomarse en horario diferente al definido por la referida dependencia ya que en su gran mayoría coincidían con el desarrollo de la jornada laboral, pese a que aún en etapa de aislamiento preventivo obligatorio se continuaban desarrollando labores judiciales, pues se atendían acciones de tutela, habeas corpus y controles inmediatos de legalidad, excepciones iniciales que con el paso del tiempo se fueron ampliando.

Lo anterior deja en evidencia el compromiso existente en el mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA, frente a los procesos misionales a cargo de esta jurisdicción.

### **MEJORAMIENTO DEL SIGCMA**

Como parte de la mejora del SIGCMA y atendiendo la situación que se ha presentado por causa de la declaratoria de pandemia por cuenta de la aparición del coronavirus covid-19, se realizaron ajustes al Manual de Gestión de Calidad incorporando los principales cambios normativos, ajustando el contexto a la nueva realidad y todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y mejoramiento.

Lo anterior exigió hacer mención a la preponderancia que ha adquirido el uso de las TIC's en el desarrollo de la labor judicial, con los beneficios que ello genera para los usuarios internos y externos y el medio ambiente; lo que a su vez trae aparejado el surgimiento de nuevos riesgos que han sido identificados y abordados para prevenirlos y/o mitigar su eventual efecto en la actividad, destacándose dentro de ellos el riesgo psicosocial para el empleado judicial y su entorno familiar al privilegiarse el trabajo en casa y verse dificultada la delimitación entre la vida y/o jornada laboral y las responsabilidades familiares, al que se suma el traumatismo en sí generado por la medida sanitaria obligatoria de aislamiento preventivo.

También debe destacarse la capacitación que se ha impartido en el manejo de las TIC's, pues ello ha permitido superar una gran barrera que se tenía frente al manejo de los correos institucionales y las posibilidades que este ofrece para el desarrollo de la gestión judicial, lo que a su vez ha facilitado la comunicación con los usuarios internos y externos, así como la aplicación del Manual de Gestión de Calidad.

### **3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- 1) Se advierte la necesidad urgente de ejecución del Plan Nacional de Digitalización de expedientes en trámite, pues si bien los servidores judiciales han hecho esfuerzos por digitalizar parte de los procesos en trámite, es necesario prestar el apoyo anunciado por el Consejo Superior de la Judicatura a través de una firma especializada o mediante la adquisición mínimo de un escáner adicional por despacho judicial de alta capacidad, que permita organizar los expedientes electrónicos en los términos definidos de manera reciente en el protocolo adoptado para su manejo, que los requiere digitalizados en la función OCR.
- 2) En relación con la implementación del expediente electrónico y el protocolo adoptado para su manejo, se estima necesario analizar el documento de maneja conjunta al interior de la jurisdicción, a fin de escalar por conducto del Consejo Seccional de la Judicatura, las dificultades que se advierten en su aplicación.
- 3) Se mantiene la necesidad de crear el cargo de relator en el Tribunal Administrativo del Cesar debido a la forma en que éste debe operar, esto es, a través de diferentes salas de decisión, lo cual dificulta en alto grado el conocimiento de todas



- las posiciones que son adoptadas al interior de la Corporación. La solicitud de creación de este cargo debe realizarse por conducto del Consejo Seccional de la Judicatura, en aplicación de las reglas que aplican en la materia.
- 4) Se evidencia que en algunos despachos judiciales no se está observando el trámite definido para la gestión de las acciones de tutela en segunda instancia conforme al diagrama y caracterización del proceso adoptados en el Manual de Gestión de Calidad adoptado por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, por lo que es necesario eliminar aquellas actividades excluidas.
  - 5) Se evidencia la necesidad que tiene la Secretaría General del Tribunal Administrativo del Cesar de identificar estrategias en que garanticen la trazabilidad de los asuntos que allí se tramitan, con el propósito de facilitar que el usuario interno y externo cuente con información actualizada de ellos, en especial en esta época caracterizada por restricciones en la movilidad y limitaciones en el acceso a las sedes judiciales.
  - 6) Se advierte que es necesario que la Secretaría General y los Despachos del Tribunal Administrativo del Cesar identifiquen una estrategia para dinamizar el paso más eficiente de los asuntos que se tramitan en la Secretaría a los Despachos, atendiendo que esa dependencia ha hecho un esfuerzo por descongestionar un alto porcentaje de los asuntos represados.
  - 7) Se advierte la necesidad de ampliar la planta de personal de la Secretaría General del Tribunal Administrativo del Cesar y los Despachos de Magistrados, y/o someterlos a un programa de descongestión transitorio, con el objeto de que se pueda atender el incremento sustancial de procesos recibidos para trámite en segunda instancia, dado que en las condiciones actuales la carga laboral desborda por completo la capacidad de su talento humano. La solicitud de creación de estos cargos debe realizarse por conducto del Consejo Seccional de la Judicatura, en aplicación de las reglas que aplican en la materia.
  - 8) Se estima necesario identificar estrategias conjuntas al interior de la jurisdicción, para que mediante el uso de las TIC's se pueda controlar el riesgo de mora o incumplimiento de términos.
  - 9) Aun cuando se vienen realizando reuniones periódicas al interior de los despachos judiciales con el fin de planear la actividad judicial, socializar los protocolos adoptados por la rama judicial por causa de la aparición del covid-19, establecer en qué condiciones y qué dificultades se están presentando con el trabajo en casa, unificar criterios al interior del despacho sobre la aplicación de las modificaciones introducidas por algunos decretos legislativos proferidos en desarrollo del estado de emergencia económica, social y ecológica, se estima necesario dejar evidencia escrita de su realización, pues si bien se cuenta con evidencia digital de su realización (videos de reuniones vía teams, conversaciones de WhatsApp, entre otros), es importante contar con un documento en el cual se pueda constatar de manera ágil los puntos tratados y desarrollados durante esas sesiones.
  - 10) Se evidencia la necesidad de contar con un sitio web que reemplace el existente y sirva como medio de comunicación oficial entre la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo del Cesar y los usuarios internos y externos.
  - 11) Se mantiene la necesidad de identificar una estrategia conjunta para crear un instrumento efectivo que permita conocer el grado de satisfacción con el servicio prestado por la jurisdicción por parte de las partes interesadas internas y externas, atendiendo a que la herramienta de la encuesta no ha resultado útil, pese a los diferentes mecanismos que se han utilizado para socializarla y facilitar su diligenciamiento por los usuarios.
  - 12) Se estima necesario que una vez se produzca el retorno formal a las sedes judiciales, exista garantía sobre las condiciones mínimas requeridas por continuar privilegiando el uso de las TIC's en la administración de justicia tales como: internet de amplia capacidad; dotación en equipos de cómputo y escáner; existencia de UPS de respaldo a la actividad desarrollada en medios tecnológicos y protección de los equipos frente a fluctuaciones de corriente.
  - 13) Se evidencia la necesidad de realizar reuniones quincenales con el objeto de establecer las condiciones en que se encuentran realizando el trabajo en casa, pues se advierten situaciones de estrés generados por el riesgo del contagio por covid-19 del servidor judicial, su familia y amigos, por generar los resultados exigidos en ambientes que no siempre lo permiten, bien por falta de conectividad, insuficiencia de equipos y temor frente al manejo adecuado de las nuevas tecnologías. Lo anterior en aras de identificar de manera oportuna situaciones que deban ser escaladas a otras dependencias o áreas y de esta forma garantizar la salud física y emocional del trabajador. Se sugiere que las reuniones queden debidamente documentadas y se realicen mientras se siga privilegiando el trabajo en casa.

### 3.4 CONCLUSIONES

Se aprecia en la generalidad de los informes de auditoría realizadas a todos los despachos judiciales que integran la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo y en la Secretaría General, que existe un alto compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad y el Medio Ambiente -SIGCMA- y las políticas trazadas desde el despacho de la Magistrada Líder de Calidad, así como en la mejora continúa en la actividad judicial, con un claro enfoque a satisfacer las necesidades del usuario interno y externo. Lo anterior permite concluir que el sistema que fue certificado en agosto de 2019, no sólo se mantiene sino que evidencia su mejora, resultando eficaz, eficiente y conveniente, y satisface los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001:2015, habiendo sido implementadas estrategias para el cumplimiento del Acuerdo PSAA14-10160 y de las normas NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018.



#### 4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
DORIS PINZÓN AMADO Líder de SIGCMA JCA Cesar		21/08/2020
SANDRA PATRICIA PEÑA SERRANO Líder Juzgados Administrativos		21/08/2020
VÍCTOR ORTEGA VILLARREAL Líder Juzgados Administrativos		21/08/2020
AUDITOR LÍDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
DORIS PINZÓN AMADO		21/08/2020



**Firmado Por:**

**VICTOR ORTEGA VILLARREAL  
JUEZ  
DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR-CESAR**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **f96b8a3aa1c723bbf6ebe54195cc843cb5803bf34cae2bbd0cbb71758e22857c**

Documento generado en 03/09/2020 09:14:40 p.m.