



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ Y OFICINA
DE APOYO JUDICIAL**

Informe año:	Ciclo		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:	01	09	2021

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR					
PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No. 1			
		DD	MM	AAAA	
		Fecha Realización Auditoría:	12 al 21	08	2020
ESTRATÉGICOS:	Planeación Estratégica				
MISIONALES:	Gestión de Procesos Constitucionales Gestión de Procesos de lo Contencioso Administrativo Gestión de Procesos de lo Contencioso Especiales				
APOYO:	Gestión Administrativa y Gestión Documental				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Gestión de Mejoramiento del SIGCMA				
Nombre del Auditor Interno Líder:	Dra. Angelica Sandoval Ávila		SI	NO	
Nombre del Auditado:	Juzgados Administrativos de Bogotá y Oficina de Apoyo	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	X		
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	SI	NO	SI	NO	
	X		X		
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	SI	NO	SI	NO	
	X		X		
Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.	SI	NO	SI	NO	
	X		X		
OBSERVACIONES:					



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:		RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No. 1		
ESTRATÉGICOS:			DD	MM	AAAA
MISIONALES:		Gestión de Procesos Constitucionales Gestión de Procesos de lo Contencioso Administrativo Gestión de Procesos de lo Contencioso Especiales	Fecha Realización Auditoría: 19 Y 20 08 2021		
APOYO:		Gestión Administrativa			
EVALUACIÓN Y MEJORA:					

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha Final	DD	MM	AAAA
		19	08	2021		20	08	2021

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
SANDRA PAOLA CASTILLO HERNÁNDEZ	3005687148	scastilh@cendoj.ramajudicial.gov.co	ANGÉLICA ALEXANDRA SANDOVAL ÁVILA	3005511617	asandovala@cendoj.ramajudicial.gov.co
			ALEJANDRO BONILLA ALDANA	3008105659	abonilla@cendoj.ramajudicial.gov.co
			CEFERINO VELÁSQUEZ	3136622478	cvelasqt@cendoj.ramajudicial.gov.co
			CAMILO ALEJANDRO ROMERO	3208537784	cromerol@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 las normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001:2015 (donde proceda), NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018 (Consejo Superior de la Judicatura, Unidades Misionales de Consejo Superior de la Judicatura y Consejos Seccionales de la Judicatura) y las directrices establecidas por la Entidad, 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:

Consejo Superior de la Judicatura del Nivel Central y las Unidades Misionales; Dirección Ejecutiva de Administración Judicial DEAJ y las Unidades Misionales; Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración Judicial; Tribunales y Despachos Judiciales certificados, Oficinas de Apoyo, Centros de Servicio, Secretaría (a) General; los Sistema de Gestión de las Altas Cortes articulados al SIGCMA: Consejo de Estado, Corte Suprema de Justicia y las sedes próximas a certificarse en el SIGCMA año 2021.

COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):

Juzgados Administrativos del Circuito Judicial de Bogotá y Oficina de Apoyo Judicial.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

Se realizará la auditoría con enfoque al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 6256:2018. GTC 286:2018, NTC ISO 19011:2018 y los documentos internos (Manual de Calidad, Procedimientos e Informes de auditorías internas y externas) y los documentos externos tanto legales como reglamentarios de la organización relacionados 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: En ocasiones se presentan duplicidad de tutelas, tutelas radicadas después de la hora de cierre e inconsistencias en el reparto de acciones populares. Salida no conforme que no se encuentra documentada, ni tampoco el tratamiento y la acción encaminada a prevenir la repetición de estas situaciones Evidencia: No se evidencia la identificación, control y tratamiento de las Salidas No Conformes	Gestión Administrativa (Grupo de Soporte Tecnológico Oficina de Apoyo)	X		Normas NTC ISO 9001:2015 y NTC 6256:2018 Numeral 8.7
2	Descripción: Evidencia:				
3					

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

- Se destaca el compromiso, liderazgo, trabajo en equipo y puntualidad de los juzgados por atender y brindar toda la información pertinente para la realización de la Auditoría Interna de Calidad, en aras de la mejora continua.
- Se resalta las reuniones periódicas que realiza cada despacho judicial donde se planifica y se realiza seguimientos a los compromisos adquiridos en pro del mejor servicio de justicia.



3. Se recalca los nuevos canales y medios de comunicación adoptados desde tiempos de pandemia como lo son correos electrónicos, la herramienta Microsoft 365 (Teams, SharePoint, Correo Electrónico, One drive, publicaciones de estados electrónicos en el micrositió de la Rama Judicial, soporte de audiencias virtuales judiciales, Implementación de redes sociales, expedientes digitales y la digitalización de todos los documentos del despacho como lo son (expedientes, sentencias, actas de la audiencias entre otros),
4. Se evidencia la implementación del sistema de ventanilla y demanda virtual que coadyuva a establecer contacto con el usuario externo y el Juzgado a través del aplicativo de Teams, además de la implementación del sistema SAMAI.
5. Se destaca la implementación de herramientas tecnológicas referente a la realización de audiencias virtuales sobresaliendo los aplicativos Microsoft Teams, Lifesize, entre otros, comunicaciones telefónicas con los sujetos procesales, medios de comunicación instantánea como WhatSapp o mensaje de texto, además de los controles de registro de programación de audiencia.
6. Se resalta los controles existentes referente a los archivos de control de solicitudes y de acciones constitucionales donde con alarmas y semaforización controlan el vencimiento de términos (Tutelas, Habeas Corpus, Incidentes de desacato entre otros), además el reporte de estadísticas más automatizada, generando más eficacia y eficiencia en los reportes trimestrales obtenido por cada despacho logrando la entregar oportunamente en el sistema SIERJUBI.
7. Facilitando la continuidad del proceso y la seguridad de la información se recalca la implementación de herramientas como el expediente y firma digital.
8. Se evidencia la actualización y aprobación de los documentos del SIGCMA, teniendo en cuenta la implementación de la Ley 2080 de 2021.
9. Se destaca los cambios implementados por el Decreto Legislativo 806 de 2020 y Ley 2080 de 2021, en cuanto a sentencia anticipada y resolución de excepciones y todo el cambio normativo e implementación de esta nueva normatividad, además del fortalecimiento de la Cultura Digital-PETD, y la implementación de los Sellos de Bioseguridad: Huella de Confianza.
10. Se evidencian las buenas prácticas implementadas de cada uno de los despachos Judiciales y de la Oficina de Apoyo Judicial.

Juzgado 1 Administrativo del Circuito de Bogotá – Sección Primera:

- Las herramientas tecnológicas adoptadas para la mejor prestación de los servicios de justicia.
- Se evidencia el emprendimiento hacia la mejora y fortalecimiento continuo.
- Disposición para atender a los auditores socializando sus necesidades en busca de soluciones para robustecer sus procesos y mecanismos de control, así como la disposición para conocer aún más la aplicación de la Norma NTC ISO 9001:2015 y NTC 6256:2018

Juzgado 6 Administrativo del Circuito de Bogotá – Sección Primera:

- Amplio compromiso y conocimiento de los objetivos del proceso, así como la disposición y entereza del enlace del SIGCMA para aportar la documentación pertinente requerida.
- Se destacan los controles y seguimientos propios del despacho para el mejor desempeño del despacho como lo es el control de procesos allegados y los controles al vencimiento de términos de las acciones constitucionales.



- Las herramientas tecnológicas adoptadas para la mejor prestación del servicio de justicia.
- Se evidencia el emprendimiento hacia la mejora y fortalecimiento continuo.
- Disposición para atender a los auditores socializando sus necesidades en busca de soluciones para robustecer sus procesos y mecanismos de control, así como disposición para la aplicación de la Norma NTC ISO 9001:2015 y NTC 6256:2018

Juzgado 28 Administrativo del Circuito de Bogotá – Sección Segunda:

- Se evidencia la aplicabilidad del manual de funciones y la articulación de la planeación al interior del despacho, en el cual asigna los roles y responsabilidades a los servidores judiciales, en aras de establecer seguimientos y controles óptimos para el mejor desempeño del despacho.
- Se resaltan los instructivos y videos referentes al paso a paso para la presentación de las demandas con el propósito de de comunicar al usuario externo y celebrar la mayor cantidad de audiencias posibles con el fin de brindar un servicio de justicia, ágil, óptimo, eficaz y eficiente.
- Se destaca el archivo de control de procesos tanto de secretaria como del despacho, además del excelente el control de vencimiento de términos de las acciones constitucionales con sistema de alarmas y colores que visibilizan el control de términos, igualmente se resalta el programador de audiencias donde se planifica las audiencias a realizar.
- Publicaciones en el microsítio propio del juzgado referente a los estados y providencias proferidas.
- La realización de las audiencias unificadas por los mismos temas a tratar o en combo para disminuir los tiempos, optimizar recursos y prestar un servicio de justicia más ágil y oportuno.
- Se recalca el control de seguimiento de metas de salidas efectivas, realizadas por el juez mensualmente, con el propósito de la mejora continua del despacho y generar acciones preventivas, correctivas o de mejora.
- Las herramientas tecnológicas adoptadas para la mejor prestación de los servicios de justicia.

Juzgado 38 Administrativo Oral del Circuito de Bogotá – Sección Tercera:

- Dominio del contexto de la organización.
- Control mensual del rendimiento de metas, con base a (i) el inventario del Despacho, (ii) se establece una relación de carga y capacidad máxima de respuesta y (iii) se divide el trabajo de acuerdo con nivel de dificultad.
- Con ocasión de la pandemia formularon de manera digital base de datos para todos los procesos.
- Se cumple con el ciclo de producción y demuestra conocimientos del ciclo PHVA.
- Los mismos miembros del equipo hacen control sobre el trabajo de sus compañeros.
- Se realizó el normograma y los procesos del Juzgado con atención a la Ley 2080 de 2021.
- La comunicación con usuarios internos y externos a través de la utilización del microsítio.



- Se evidencia todos los controles establecidos por el juzgado para la mejor prestación del servicio como lo son: las tablas de Excel referente a los procesos al despacho para las sentencias, control expedientes para sustanciar, planeador de audiencias, control autos proferidos en audiencias por trimestre, control de expediente de secretaría, control salidas efectivas fallos de tutela por trimestre, control salidas efectivas sentencias por trimestre, control salidas efectivas autos interlocutorios por trimestre, informe de rendimiento trimestral, tabla de rendimiento trimestral y además se resalta la implementación de la medición que se realiza sobre las labores de la secretaría a los otros cargos del Despacho.

Juzgado 39 Administrativo del Circuito de Bogotá – Sección Cuarta:

- Reuniones periódicas de las que se levantan actas en las que se registran las tareas asignadas y los responsables. Se establecen las prioridades y proyecciones a lo largo del periodo. Se clasifican los procesos por temas a fin de optimizar el trámite. Debe tenerse en cuenta que esta sección tiene dos empleados menos, en comparación con las demás secciones, pues solo tiene un profesional universitario.
- Comunicaciones: Desde el año pasado se alimenta el micrositió y se hace uso de las plataformas para audiencias virtuales. Se ha publicado un manual para que los usuarios sepan cómo pueden conectarse y se ha publicado un video para el efecto.
- Se han recibido los documentos por vía electrónica desde antes de la pandemia.
- Se publican las direcciones de correo en los autos.
- Se cuenta con una ventanilla de atención virtual a través de Teams, la cual viene siendo desarrollada por la Secretaría.
- Se han publicado en los autos los teléfonos celulares del juez y de la secretaria en los autos.
- Se creó un correo electrónico para el manejo de los proyectos de providencia a fin de evitar la pérdida de la información.
- Se han tenido cambios en materia de sentencias anticipadas que se producen de forma escritural dado que se cuenta con las pruebas desde el principio, un 80% de la carga puede salir por sentencia anticipada.

Juzgado 42 Administrativo Oral del Circuito de Bogotá – Sección Cuarta:

- Implementan controles de términos a través de la base de datos, con un sistema de semáforos según la etapa procesal.
- Llevan una herramienta de relatoría en que sus propias providencias y las que llegan del Tribunal son analizadas como estado del arte para aplicación en sus providencias. Se encuentra dividido por años y temas.
- Contar con matriz de riesgos al interior del juzgado, que les ha permitido no presentar salidas no conformes.
- Desde antes de la pandemia el Juzgado ya contaba con carpetas digitalizadas por proceso, lo cual permitió que al momento en que empezaron las restricciones por el virus, fuera más ágil la adopción de la virtualidad.
- Buen manejo de las quejas y solicitudes de los usuarios, las cuales se recepcionan a través del correo electrónico del Juzgado y se les da trámite prioritario.



- Hacen uso de un sistema de alarmas para verificar que los expedientes contengan de manera íntegra todas sus piezas documentales.
- Se implementa un plan de trabajo semanal, consistente en la división por temas para cada uno de los días, lo cual también se encuentra consignado de manera gráfica.
- Se implementa un sistema de ventanilla virtual, que posibilita establecer contacto con el Juzgado a través del aplicativo de Teams, con lo cual se trata de cerrar la brecha que se ha generado con el usuario de la administración de justicia.
- Toda la planificación del despacho se hace a través del aplicativo Teams.
- Se está dando aplicación a las reformas de la Ley 2080 de 2021 en materia de sentencia anticipada.
- Se hace seguimiento proactivo para asegurar el cumplimiento de los fallos de tutela dictados, incluso sin que se presente el incidente de desacato correspondiente.

Juzgado 46 Administrativo del Circuito de Bogotá – Sección Segunda:

- Se destaca el excelente manejo, conocimiento y apropiación de los términos y cumplimiento de los numerales de la norma NTC ISO 9001:2015 donde se evidenció la identificación del Contexto de la Organización, Partes Interesadas necesidades y expectativas, Misión, Visión, Objetivos de Calidad, Política de Calidad, Mapa de Procesos, Marco Normativo, Información Documentada, Salidas No Conformes, Riesgos y Acciones de Gestión.
- Se resalta el conocimiento propio de la documentación del SIGCMA y del el alto compromiso y la participación desde la -implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los Juzgados Administrativos de Bogotá.
- Se recalca el conocimiento y claridad en la identificación, análisis y tratamiento de los riesgos asociados a su proceso.
- Se resalta las reuniones periódicas para fijar las metas del despacho y asignar las responsabilidades y establecer seguimientos y compromisos para la mejora continua del despacho.
- Se destaca el archivo de control de procesos, además del excelente el control de vencimiento de términos de las acciones constitucionales con sistema de alarmas y colores que visibilizan el control de términos, igualmente se resalta la agenda de las audiencias donde se planifica las audiencias a realizar.
- Publicaciones en el micrositio propio del juzgado referente a los estados y providencias proferidas comunicando oportunamente al usuario externo.
- El gran proyecto de transformación digitalización del despacho donde se ha logrado digitalizar más del 92% de los documentos del despacho por la herramienta One Drive como expedientes, sentencias, actas de las audiencias entre otros.
- La implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora en aras de la mejor prestación del servicio de justicia.
- Las herramientas tecnológicas adoptadas para la mejor prestación de los servicios de justicia.



Juzgado 56 Administrativo del Circuito de Bogotá – Sección Segunda:

- Se destaca el mecanismo de seguimiento en archivo Excel, además del Registro de Reparto y Control de Estado Procesal, los medios de comunicación adoptados para la prestación del servicio de justicia como lo es Correo electrónico, jadmin56bta@cendoj.ramajudicial.gov.co y jadmin56bta@notificacionesrj.gov.co, y los celular publicado en el micrositio, igualmente el Formulario de Forms para solicitud de citas, el Calendario publicado en el micrositio del juzgado, las reuniones periódicas mensuales o trimestrales para analizar las acciones requeridas para efectos de distribución de trabajo y optimizar los recursos (humanos y materiales) en aras de para la eficacia y eficiencia, por último la publicación de la providencia en el estado y comunicarlo antes de la entrada en vigencia de la Ley 2080
- Cambios implementados por el Decreto 806 de 2020 y Ley 2080 de 2021, en cuanto a sentencia anticipada y resolución de excepciones.
- Se resalta el inicio de la digitalización de los expedientes con los recursos del juzgado, desde la suspensión de términos, los cuales se ha utilizado la herramienta OneDrive, además la aplicación del protocolo de digitalización, los índices y la tabla de retención documental (Etapa 1) y desde el mes de marzo se lograron entregar 20 ejecutivos para digitalización por parte del contratista, cabe resaltar que los procesos activos se encuentran digitalizados como equivalente funcional conforme al protocolo.
- La estructura de la providencia tiene sus respectivos, acápite y se ha incluido la identificación de los apoderados junto con el correo de comunicación. Se ha advertido a las partes la obligación de comunicar a la contraparte todo memorial. Se resalta que se indica a las partes cuál es el correo de la Oficina de Apoyo destinado para la presentación de memoriales, previniendo errores en las notificaciones y en la ocurrencia de nulidades.

Juzgado 60 Administrativo del Circuito de Bogotá – Sección Tercera:

- Es de resaltar la implementación de la Matriz de control de estado de los procesos
- Se evidencia la aplicación de los medios tecnológicos, por ejemplo, el uso de la firma electrónica, y la publicación de estados en la página web del juzgado
- Se evidencia el empoderamiento y organización del equipo de trabajo
- Se evidencia avance en los procesos de digitalización

Juzgado 65 Administrativo del Circuito de Bogotá – Sección Tercera:

- Uso de las tecnologías de la información para mejorar la prestación del servicio, por ejemplo, se evidencio el uso de la firma electrónica, y la publica estados en la página web del despacho.
- El despacho lleva un control eficiente de los procesos ordinarios, a través de una matriz de control.
- Participación de todo el despacho en el mantenimiento y mejora del SIGCMA.



Oficina de Apoyo Judicial:

Soprote Tecnológico:

- La participación proactiva para cumplir las demandas tecnológicas de la sede, lo que se evidenció por ejemplo en el cumplimiento del control de aforo durante la época de pandemia, de conformidad con los Acuerdos del Consejo Seccional de la Judicatura, en donde se realizó un aplicativo para la lectura de las cédulas de los visitantes de la sede.

Grupo de Liquidaciones:

- se evidencia compromiso para con la trazabilidad de los mecanismos de registro, seguimiento, control y cierre de las solicitudes de información requerida por los usuarios externos.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Afianzar e interiorizar más los documentos del SIGCMA referente a Plan de Acción, Contexto de la Organización, Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, Matriz de Riesgos 5*5, Informe de Revisión por la Dirección, Salidas No conformes, registro de las acciones de gestión y documentos propios del SIGCMA.
- Reforzar la identificación y registro de las salidas no conformes y evidenciarlo en un documento (formato) propio del Sistema de Gestión de Calidad tanto para los Juzgados Administrativos como para la Oficina de Apoyo Judicial, en aras de establecer acciones de gestión oportunas,
- Fortalecer la implementación de la justicia digital, pues este es el principal medio a través del cual se da cumplimiento a la misión y la visión de los Juzgados en la actualidad.
- Contar con toda la documentación disponible, asequible y actualizada tanto de los documentos propios de la gestión como de los documentos del SIGCMA (Plan y seguimientos del Plan Acción, Matriz de Riesgos 5*5, Informe de Revisión por la Dirección, Acta de aprobación de los documentos SIGCMA, Manual de Calidad, Caracterizaciones, procedimientos, y formatos)
- Fortalecer el conocimiento y la metodología referente a la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos aplicada en la Matriz de Riesgos 5*5 tanto en los despachos judiciales como en la Oficina de Apoyo Judicial.
- Se sugiere crear un micrositio en la página de la Rama Judicial donde se salvaguarde toda la información documental pertinente del SIGCMA de los Juzgados Administrativos y de la Oficina de Apoyo Judicial.
- Se sugiere solicitar a la ARL realizar visitas y capacitación relacionada con los riesgos profesionales asociados al uso del escritorio y los puestos de trabajo en casa de los servidores judiciales.
- Referente a la gestión documental revisar los procedimientos asociados a la Oficina de Apoyo Judicial y evidenciar el control de cambios o la fecha de creación de los documentos.
- En los procedimientos de Acción de Grupo y Habeas Corpus revisar que las fechas de aprobación y las versiones sean acordes con las fechas estipuladas en el control de cambios respectivo.
- Incluir en el plan de acción 2021 los seguimientos correspondientes al segundo trimestre igualmente y los resultados obtenidos del primer trimestre.



- Articular el contexto y las estrategias del Plan de Acción en la Matriz de Riesgos 5*5 identificada ya que no coincide con la misma información de la matriz de riesgos.
- Establecer Planes de Acción para el tratamiento de los riesgos en zona de riesgo final alta, para efectos de minimizar la probabilidad y el impacto en aras de mitigar el riesgo asociado, igualmente realizar los seguimientos trimestrales para controlar la materialización del riesgo.
- Identificar los riesgos asociados en la metodología establecida por la Coordinación Nacional del SIGCMA en la Matriz de Riesgos 5*5 en la Oficina de Apoyo Judicial. ya que solo se evidencian los riesgos asociados a los Juzgados Administrativos.
- Divulgación y conocimiento de los documentos aprobados del SIGCMA al interior de los despachos judiciales y a la Oficina de Apoyo Judicial.
- Suministrar la información pertinente para elaboración del Informe de Revisión por la Dirección por parte de la Oficina Judicial en lo pertinente a las PQRS y realización de las encuestas de satisfacción y fortalecer la medición de la percepción del usuario tanto interno como externo semestral o anual, igualmente evidenciar en el Informe de Revisión por la Dirección todas las acciones de mejora implementadas por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.
- Documentar y evidenciar todas las acciones de gestión frente al SIGCMA, en un formato de acciones de gestión propio de los Juzgados Administrativos de Bogotá y Oficina Judicial de acuerdo con los lineamientos establecido desde la Coordinación Nacional del SIGCMA, aún más las acciones de mejora realizadas que aumentan la eficacia, eficiencia, logrando visualizar todas las actividades realizadas desde tiempos de pandemia, en aras de la mejora continua del proceso.
- Socializar todas las buenas prácticas al interior de los Juzgados Administrativos y de la Oficina de Apoyo, en aras de la mejora continua.

Juzgado 1 Administrativo del Circuito de Bogotá – Sección Primera:

- Afianzar e interiorizar más los documentos del SIGCMA referente a Plan de Acción, Contexto de la Organización, Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, Matriz de Riesgos 5*5, Informe de Revisión por la Dirección, Salidas No conformes, registro de las acciones de gestión y documentos propios del SIGCMA.

Juzgado 28 Administrativo del Circuito de Bogotá – Sección Segunda:

- Afianzar e interiorizar más los documentos del SIGCMA referente a Plan de Acción, Contexto de la Organización, Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, Matriz de Riesgos 5*5, Informe de Revisión por la Dirección, Salidas No conformes, registro de las acciones de gestión y documentos propios del SIGCMA.

Juzgado 38 Administrativo Oral del Circuito de Bogotá – Sección Tercera:

- Se recomienda adoptar una estrategia paulatina para la digitación de los expedientes antiguos antes de la pandemia, en aras de minimizar el uso de papel, preservando y conservando el medio ambiente y generando mejora en la automatización de todos los documentos del despacho.
- Se sugiere implementar el uso de la ventanilla virtual, siendo una excelente herramienta virtual para la recepción de demandas y acciones especiales y donde se registran solicitudes y otro servicio en línea, brindando información por medio de la cartelera virtual, generando un servicio de comunicación y de respuesta ágil, oportuna y veraz a las partes interesadas, en aras de la mejora continua.



Juzgado 39 Administrativo del Circuito de Bogotá – Sección Cuarta:

- Se requiere actualizar la calificación de los empleados de carrera.

Juzgado 42 Administrativo Oral del Circuito de Bogotá – Sección Cuarta:

- Se evidencia oportunidad de mejora para la Alta Dirección del SIGCMA, consistente en contar con un repositorio que contenga la información documental del sistema.
- Señala que se debería invitar a los usuarios de la administración de justicia para evaluar el trabajo realizado por los despachos en cuanto a los servicios prestados.

Juzgado 60 Administrativo del Circuito de Bogotá – Sección Tercera:

- Aprobación y publicación del manual de calidad y las Matrices de Riesgo.
- Actualizar los procedimientos de acuerdo con la normatividad legal vigente.
- Es importante realizar la aprobación del plan de acción, y registrar los seguimientos respectivos.
- Adicional se debe documentar las acciones de mejora que ya se encuentran implementadas y cerradas.

Juzgado 65 Administrativo del Circuito de Bogotá – Sección Tercera:

- Se recomienda mejorar en el conocimiento del manual de calidad y mapa de procesos.
- Se sugiere dar aplicación al numeral 7.5.3.2. de la Norma ISO 9001:2015: “La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas” esto con el fin, de mostrar evidencia de la implementación del control establecido en el procedimiento de Acciones de Tutela: “Matriz de Excel en la que se registran los procesos y/o negocios jurídicos”.
- Se recomienda que las acciones de mejora implementadas en el despacho sean documentadas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento correspondiente, al cual puede acceder a través del siguiente link.
<https://www.ramajudicial.gov.co/web/sistema-integrado-gestion-de-la-calidad-y-el-medio-ambiente/mejoramiento-del-sistema-integrado-de-gestion-y-control-de-la-calidad>
- Se sugiere que el Plan de Acción sea establecido a comienzo de año, y realizar el seguimiento trimestral de su cumplimiento, como lo ha establecido la Coordinación Nacional de Calidad del Consejo Superior de la Judicatura.



Oficina de Apoyo Judicial:

Soporte Tecnológico:

- Fortalecer el conocimiento y aplicación de la Norma ISO 27001, referente a seguridad informática por parte de la Alta Dirección del SIGCMA.
- Establecer mejores mecanismos de seguimiento y control para determinar si los requerimientos fueron atendidos oportunamente.
- Se recomienda tipificar respecto a los tipos de servicio que presta la Oficina de Apoyo, clasificarlos según urgencia y prioridad.
- No se ha implementado una evaluación del usuario final sobre los servicios que presta la Oficina de Apoyo Judicial.
- Se recomienda crear un indicador el cual realice la medición, seguimiento, análisis y evaluación del desempeño con el propósito de medir la eficacia y eficiencia del servicio prestado, en aras de la mejora continua.
- Se requiere implementar la nueva metodología y la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos en la matriz de riesgos de 5x5 adoptada y evidenciar el registro, control y tratamiento de las Salidas no Conformes.
- Establecer mejores mecanismos de seguimiento y control de las tutelas radicadas después de la hora de cierre para prevenir inconsistencias en el reparto de acciones populares y evidenciar las acciones correctivas necesarias.
- Dado el volumen de solicitudes de soporte en tecnología recibidas, se recomienda implementar un sistema de HelpDesk que le permita a esta Oficina de Apoyo la recepción, seguimiento y cierre de las solicitudes, dado que actualmente no es posible obtener la evidencia y la trazabilidad de las solicitudes resueltas.
- Se recomienda establecer, documentar, y divulgar a los usuarios internos, los tipos de solicitudes, su clasificación, la prioridad y principalmente los tiempos de atención, con el fin de que el usuario identifique y reconozca el tiempo que puede tardar la atención de su servicio.
- Divulgar las reglas y el estado de reparto a los juzgados administrativos, con el fin de garantizar la transparencia y acceso a la información, afín de evitar inconformidades por desconocimiento, en relación con este procedimiento

Coordinación Administrativa:

- Establecer mecanismos de control y seguimiento para optimizar el uso de recursos para la prestación del servicio y aplicar los sistemas para la mejora continua.
- Programar de una manera óptima el sistema para que se redireccionen los memoriales a los encargados de cada proceso lo que facilitaría el funcionamiento y desempeño del proceso.

Grupo de Reparto, Correspondencia y Archivo

- Fortalecer en la implementación de las tablas de retención, establecidas en los procedimientos, igualmente identificar las salidas no conformes propias del proceso de reparto y correspondencia.



- Realizar un consolidado mensual del reparto efectuado para determinar la cantidad de solicitudes de demandas allegadas, y determinar niveles de eficacia, efectividad y productividad en el reparto, en aras de establecer acciones de mejora continua.
- Establecer mejores mecanismos de control y seguimiento referente al error en la digitación en la asignación de los procesos en el procedimiento de reparto a los juzgados administrativos.
- Fortalecer el manejo, conocimiento y apropiación de los términos de la norma NTC ISO 9001:2015 referente a la identificación del Contexto de la Organización, Partes Interesadas necesidades y expectativas, Misión, Visión, Objetivos de Calidad, Política de Calidad, Mapa de Procesos, Marco Normativo, Información Documentada, Salidas No Conformes, Riesgos, Acciones de Gestión y de los documentos propios del SIGCMA.
- Establecer las acciones pertinentes tanto correctivas como de mejora y evidenciarlas de manera documental en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Fortalecer la metodología en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos y elaborar e implementar la propia matriz de riesgos 5*5 del Grupo de Reparto, Correspondencia y Archivo.
- Crear un indicador de gestión el cual evidencie la eficacia y eficiencia frente a las demandas allegadas y oriente a la medición del proceso a la mejora continua y al cumplimiento del objetivo del proceso.
- Realizar encuestas de satisfacción y medir la percepción del usuario tanto interno como externo referente al reparto, correspondencia y al desarchivo de procesos.
- Ver la pertinencia desde la Dirección Seccional de Administración Judicial de Bogotá establecer un mecanismo o formulario digital donde se puede canalizar y realizar seguimiento adecuado a toda la información de la correspondencia recibida en la Oficina de Apoyo Judicial.

3.4 CONCLUSIONES

En concepto del Auditor Líder se observa que los Juzgados Administrativos del Circuito Judicial de Bogotá y Oficina de Apoyo Judicial, cumplen de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos establecidos en la norma de calidad NTC ISO 9001:2015 y la Norma Técnica de la Rama Judicial NTC 6256:2018 y la GTC 286:2018.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

NOMBRE	FIRMA	FECHA
Dra. Luz Dary Ávila Dávila Juez Coordinadora Juzgados Administrativos de Bogotá		01 septiembre 2021
Dr. Edgar Cuellar Jefe Oficina de Apoyo Judicial		

AUDITOR LIDER

NOMBRE	FIRMA	FECHA
Sandra Paola Castillo Hernández		01 septiembre 2021



Firmado Por:

**Luz Dary Avila Davila
Juez Circuito
Juzgado Administrativo
56
Bogotá D.C., - Bogotá, D.C.**

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: **9a9ad7608c7c61313283912c69a5350622db516548452ed696458f0697618820**

Documento generado en 20/09/2021 04:36:53 p. m.

Valide este documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>