



# INFORME DE REVISIÓN PARA LA ALTA DIRECCIÓN 2020







DEPENDENCIA:	Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué	LÍDER DEL SIGCMA	Magistrada Angela Stella Duarte Gutiérrez
FECHA DE REALIZACIÓN:	Julio 6 de 2021	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA	Agosto 6 de 2021
PILARES ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
Modernización Tecnológica y Transformación Digital.	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	X
		Comunicación Institucional,	X
Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad.	MISIONALES	Modernización de la Gestión Judicial	
		Reordenamiento Judicial	X
		Mejoramiento de la Infraestructura Física	X
		Administración de la Carrera Judicial	X
		Gestión de la Formación Judicial	X
		Gestión de la Información Judicial	X
		Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia	X
Transformación de la Arquitectura Organizacional.	APOYO	Gestión Documental	X
		Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	X
		Gestión Tecnológica	X
		Administración de la Seguridad	X
		Gestión Humana	X
		Gestión Administrativa	
		Gestión de Compra Pública (Adquisición de Bienes y Servicios)	X
Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.	APOYO	Gestión Financiera y Presupuestal	X
		Asistencia Legal	X
		Gestión de la Información Estadística	X
Calidad de la Justicia	EVALUACIÓN Y MEJORA	Mejoramiento del SIGCMA	X
Anticorrupción y Transparencia			

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





<b>COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2019) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)</b>	<b>ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)</b>
Decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora.	El Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, realizan mensualmente las reuniones del Comité Seccional del SIGCMA, donde evalúan el desempeño de los procesos de acuerdo a la información suministrada por los líderes de los procesos. Llevan a cabo la Hora Calidad el último jueves de cada mes, donde se socializa y actualiza los aspectos más relevantes del SIGCMA y el Código de Ética y Buen Gobierno. Se aplicó la encuesta de satisfacción, con el fin de conocer el grado de percepción y satisfacción de los usuarios en el primer semestre 2020. En el marco de la pandemia se implementó la matriz DOFA donde se analizaron las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas y se adoptaron decisiones para mitigar la suspensión e interrupción del servicio a causa de la COVID-19, se crearon y divulgaron canales de comunicación para continuar prestando el servicio en la virtualidad, se divulgaron buenas prácticas y se fijaron lineamientos para el trabajo en casa y la implementación de las medidas de bioseguridad, los que se dieron a conocer a través de videos institucionales y redes sociales como Facebook y Twitter. Se asignaron nuevos roles y responsabilidades a los equipos de trabajo.
Necesidades de cambio del SIGCMA	El Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, continuó identificando los cambios que puedan afectar el SIGCMA, entre otros conocer más afondo la normatividad ambiental en lo relacionado a la clasificación de los residuos sólidos aprovechables y no aprovechables, cambio de personal por el ingreso de nuevos servidores judiciales con ocasión a la carrera judicial, socialización de las capacitaciones impartidas de manera virtual por la Escuela Rodrigo Lara Bonilla para fortalecer las competencias de los servidores judiciales. Se dio aplicación al proceso de contratación del plan de digitalización para fortalecer el proceso de gestión documental e implementación del expediente digital en el marco del proyecto de cero papeles, se dio inicio la articulación del SIGMA con el MECI en el marco del acuerdo PSJA20-11593 del 8 de Julio de 2020, habiéndose empezado con la socialización del mismo a los servidores judiciales del Distrito,
Necesidades de recursos	El Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, según las necesidades en materia tecnológica, talento humano, gestión documental y presupuesto, aspecto problemático de esta secciona, que no permiten cumplir a cabalidad con el plan de necesidades, logro la modernización del parque tecnológico con la compra de equipos de cómputo y adquisición de escáner, equipos de audio y cámaras, y actualización de algunas salas de audiencias. En el proceso de Reordenamiento Judicial, se logró que el Consejo Superior de la Judicatura, creara cargos permanentes en el área penal, un juzgado en la especialidad de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad y un juzgado Penal Municipal con función de Conocimiento entre otros. En el proceso de gestión documental, se continuo con la adecuación del archivo central y se dio inicio a la adecuación del archivo histórico. El nivel central en el marco de la virtualidad, realizó apropiaciones y adiciones presupuestas significativas para atender entre otras la necesidad de la digitalización de los expedientes judiciales. En materia de formación y capacitación se divulgaron los eventos de formación de la EJRLB en todo lo relacionado en el uso de las herramientas tecnológicas.





**2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO:**

**Se hace la revisión del Contexto vigencia 2020. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2021.***

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCION A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
<b>Transversal a todos los procesos</b>	Cuestiones internas y externas	Resolución 385 de 2020 "Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus Covid-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus"	Expedición de Acuerdos por parte del Consejo Superior y el Consejo Seccional de la Judicatura adoptando medidas para mitigar el contagio por la Covid-19
		Decreto del gobierno nacional 417 del 17 de marzo de 2020 "Por el cual se declara un estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional"	Resoluciones expedidas por la Dirección Ejecutiva Nacional y Seccional para la adopción de medidas y protocolos de bioseguridad. Declaratoria de la urgencia manifiesta Cambio en los tramites de los procesos de contratación estatal
		Decreto 806 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica"	Creación de canales de comunicación y uso de las redes sociales en la administración de justicia para una mayor y mejor comunicación con los usuarios
		Ley 2080 de 2021, Modificación del CPACA	Aplicación de Nuevos lineamientos del CPACA
		Proyecto de reforma a la Ley 270/96 Estatutaria de la Administración de Justicia	Introduce cambios significativos a la administración de justicia y al Consejo Superior y su funcionamiento como órgano de gobierno de la Rama Judicial



<p><b>Transversal a todos los procesos</b></p>	<p>Requisitos legales</p>	<p>Decreto 806 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica"</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creación de canales de comunicación y uso de las redes sociales en la administración de justicia para una mayor y mejor comunicación con los usuarios. Divulgación del Decreto 806 de 2020, y Solicitud a Alcaldes y personeros del Distrito para que contribuyen a la implementación de este decreto en el servicio público de la administración de justicia.</li> </ul>
<p><b>Transversal a todos los procesos</b></p>	<p>Requisitos legales</p>	<p>Nueva normatividad Resolución 2184 de 2019</p> <p>Artículo 4. Adóptese en el territorio nacional, el código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente, así:</p> <p>a) Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables. b) Color Blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón. c) Color negro para depositar los residuos no aprovechables.</p> <p>Normatividad impartida por el Gobierno Nacional en virtud de la emergencia sanitaria generada por la Pandemia y la normatividad reglamentaria impartida por la entidad para la implementación de los protocolos de bioseguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De acuerdo con el nuevo código de colores definido por el gobierno nacional se deberá ajustar el Plan de Gestión Integral de Residuos.</li> <li>▪ Divulgar y sensibilizar a los servidores judiciales y personal de aseo frente al cambio del código de colores y ajustarse a los requisitos normativos.</li> <li>▪ Adecuar los puntos ecológicos con los que se cuenta actualmente al nuevo código de colores establecido.</li> </ul> <p>Adoptación de los protocolos de bioseguridad por parte de la Seguridad y Salud en el Trabajo para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID 19 y proteger a los servidores judiciales para no afectar la prestación del servicio de justicia</p>





<b>Transversal a todos los procesos</b>	Las herramientas virtuales utilizadas y los medios de comunicación adoptados para brindar la mejor información al usuario y la excelente prestación del servicio.	Directrices y lineamientos por parte del Consejo Superior de la Judicatura para el uso de las herramientas tecnológicas adoptadas por la entidad para brindar la mejor información al usuario y la excelente prestación del servicio por medio del trabajo en casa a causa de la pandemia	Utilización de medios tecnológicos y de comunicación tales como:  * Microsoft 365(Forms, Teams, SharePoint, One Drive entre otros) * Correo electrónico, WhatsApp, Twitter * Sigobuis web * Justicia XXI * Lifesize
<b>Mejoramiento del SIGCMA</b>	Aspectos ambientales significativos	Implementación del plan de gestión ambiental y de buenas prácticas  Disminución en el uso del papel y tóner y mejor uso de las impresoras en las dependencias judiciales. Ahorro de energía y adecuado manejo de los residuos sólidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transformación Digital.</li> </ul> Uso de herramientas tecnológicas (Teams, correos electrónicos institucionales, aplicativos propios). Plan de digitalización, escaneo de expedientes.
<b>Formación Judicial</b>	Fortalecimiento de las Competencias	Cambio en la formación y capacitación 100% virtual generando fortalecimiento de las competencias y generando habilidades y destrezas en el manejo de las herramientas tecnológicas	Utilización de medios tecnológicos como Teams y Lifesize para el fortalecimiento en la formación y capacitación de las competencias y desempeño de las funciones.

### 3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (RESULTADO DE ENCUESTAS)- (Resultado anual)

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
<b>Comunicación Institucional</b>	Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima brinda a los usuarios internos	62%	50%	Se evidencia un alto grado de satisfacción y percepción favorable por la información publicada a través del sitio web de la rama judicial, la cual comprende un resumen de noticias de interés judicial, boletines informativos, protocolo a los usuarios, canales de comunicación, entre otros.
<b>Administración de la Carrera Judicial</b>	Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima del Tolima se presta en Administra la Carrera Judicial (Traslados, permisos de estudio, permisos de residencia, lista de elegibles, entre otros)	88%	78%	Se evidencia un incremento del 10% de la percepción favorable por como se presta en Administra la Carrera Judicial (Traslados, permisos de estudio, permisos de residencia, lista de elegibles, entre otros)



<b>Gestión Humana</b>	Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a las actividades de Gestión Humana.	97%	90%	Se evidencia un alto grado de satisfacción y percepción favorable con la oportunidad en el pago de la nómina y demás prestaciones sociales, incrementándose en más del 8% con relación al periodo anterior.
<b>Gestión Tecnológica</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios informáticos ante las necesidades tecnológicas	63%	70%	Se evidencia una baja en la satisfacción en razón a las necesidades de Equipos de cómputo, impresoras, dispositivos de almacenamiento, Scanner, Grabadoras y Salas de Audiencias, para atender la demanda de justicia en el marco de la pandemia por la Covid19.
	Cobertura del servicio de internet	95%	90%	Los servidores judiciales manifiestan haber mejorado la cobertura y calidad del ancho de banda de internet lo que generó un mayor grado de satisfacción.
<b>Infraestructura Física</b>	Percepción y satisfacción de los servidores judiciales con la infraestructura donde funciona los despachos judiciales en los cuales ejercen sus funciones.	83%	78%	Los servidores judiciales se encuentran satisfechos con los espacios óptimos de trabajo, con la iluminación y ventilación la cual es adecuada, aumentando el nivel de satisfacción con respecto al año anterior.
<b>Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	Conocimiento de los servicios que se presta desde la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo	64%	60%	Los usuarios internos señalan conocer los procedimientos para reportar cualquier tipo de acoso laboral, estrés y enfermedades laborales.
<b>Gestión Administrativa – Componente Ambiental</b>	Conocimiento y Aplicación de buenas prácticas y protección ambiental por los servidores judiciales.	76%	70%	Se demuestra que gran parte de los Despachos Judiciales y Dependencias Administrativas Implementan Buenas Prácticas en el Marco de la Protección Ambiental (Acuerdo PSAA14-10160 de 2014).
	Conocimiento sobre donde direccionar y elevar los requerimientos de servicios administrativos.	43%	70%	Se evidencia que los usuarios internos de la administración de justicia, no tiene conocimiento sobre las áreas de la DSAJ para elevar los requerimientos en materia de mantenimiento o mejora de la infraestructura física, reportar un daño en la línea telefónica o inconvenientes en el servicio de aseo y/o vigilancia.

**a. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS  
JUZGADOS ADMINISTRATIVOS (RESULTADO DE ENCUESTAS)-  
(Resultado anual)**

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
	Actitud del Servicio del funcionario que lo Atendió	90%	100%	Al hacer la suma de la calificación excelente y buena se obtiene un porcentaje del 90% en cuanto a que la actitud del servicio del funcionario que lo atendió es excelente. Respecto a a la atención regular se ubicó en el 5%, y la calificación mala en 5%, hecho que se presenta por primera vez en las encuestas aplicadas en años anteriores. Sin embargo, se considera que ese resultado obedece a la contingencia derivada de la suspensión de términos decretada por el Consejo Superior de la Judicatura, así como a las restricciones de acceso a las sedes judiciales.
	Apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes.	86.25%	100%	Al sumar la calificación Excelente y buena se obtiene un porcentaje del 86,25% la rapidez que el servidor judicial atiente los requerimiento o consultas es excelente; El 13,75% restante corresponde a percepción regular o mala. Sin embargo, se considera que ese resultado obedece a la contingencia derivada de la suspensión de términos decretada por el Consejo Superior de la Judicatura, así como a las restricciones de acceso a las sedes judiciales, así como al cúmulo de memoriales y solicitudes radicadas a partir del 1º de julio de 2020, fecha en la que se levantó la suspensión de términos.



	Rapidez para atender su requerimiento o consulta	87,5%	100%	Al sumar la calificación Excelente y buena se obtiene un porcentaje del 87.5% la rapidez que el servidor judicial atiente los requerimiento o consultas es excelente; El 12,75% restante corresponde a percepción regular o mala. Sin embargo, se considera que ese resultado obedece a la contingencia derivada de la suspensión de términos decretada por el Consejo Superior de la Judicatura, así como a las restricciones de acceso a las sedes judiciales, así como al cúmulo de memoriales y solicitudes radicadas a partir del 1º de julio de 2020, fecha en la que se levantó la suspensión de términos.
	Acceso a la información virtual	87,5%	100%	Al sumar la calificación Excelente y buena se obtiene un porcentaje del 87,5% la rapidez que el servidor judicial atiente los requerimiento o consultas es excelente; En cuanto a la tensión regular se ubicó en el 5%, y la calificación mala en 5%, hecho que se presenta por primera vez en las encuestas aplicadas en años anteriores. Sin embargo, se considera que ese resultado obedece al cambio en la forma de acceder a las actuaciones judiciales y los problemas que ha venido presentado la aplicación OneDrive para acceder a los expedientes escaneados por parte de usuarios externos.
	Acceso a la información telefónica	83,75%	100%	Al sumar la calificación Excelente y buena se obtiene un porcentaje del 86,25% en la rapidez que el servidor judicial atiente los



				requerimiento o consultas es excelente; El 14,25% restante corresponde a percepción regular o mala. Sin embargo, se considera que ese resultado obedece a la contingencia derivada de la suspensión de términos decretada por el Consejo Superior de la Judicatura, así como a las restricciones de acceso a las sedes judiciales, la no actualización de números telefónicos de los Despacho Judiciales.
	Calidad general en el servicio	88,75	100%	Al hacer la suma de la calificación excelente y buena se obtiene un porcentaje del 88,75% de que la actitud del servicio del funcionario que lo atendió es excelente. En cuanto a la tensión regular se ubicó en el 3%, y la calificación mala en 6%, hecho que se presenta por primera vez en las encuestas aplicadas en años anteriores. Sin embargo, se considera que ese resultado obedece a la contingencia derivada de la suspensión de términos decretada por el Consejo Superior de la Judicatura, así como a las restricciones de acceso a las sedes judiciales

**b. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS  
JUZGADOS DE CHAPARRAL (RESULTADO DE ENCUESTAS)-  
(Resultado anual)**

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
<b>Comunicación Institucional</b>	1. Atención en la recepción. 2. Componente: Oportunidad. 3. Componente: Infraestructura.	84%	95%	La satisfacción de los usuarios con respecto al servicios recibidos se ubica en un 84% a causa de los cambios drásticos presentados por la pandemia lo que llevó a los



	4. Componente: Evaluación General		mismos a hacer uso de herramientas con las cuales no estaban familiarizados, sin embargo, el nivel de satisfacción por los servicios en general manifiesta conformidad.
--	--------------------------------------	--	---

**4. ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRs:**

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Peticiones</b>				
Registro y control de Abogados y Auxiliares de la Justicia	264	264	0	En el Proceso de Registro y Control de abogados y Auxiliares de la Justicia, en la vigencia 2020 se atendieron oportunamente 264 solicitudes así: Licencias Temporales 38; Prácticas Jurídicas: 94; Inscripciones en el registro expedición de tarjeta profesional:111, Duplicados de tarjeta profesional: 20 y Cambio de formato de Tarjeta Profesional: 1-; peticiones que fueron remitidas al correo institucional: <a href="mailto:regnal@cendoj.ramajudicial.gov.co">regnal@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> , canal que se dispuso para atender los requerimientos de URNA y continuar con la prestación del servicio.
Asistencia Legal	40	40	0	Derechos de petición en su mayoría se centran en la solicitud de reliquidación y pago de la Bonificación Judicial, sin embargo, la totalidad de las peticiones fueron resueltas dentro del término legal.
Transversal a los procesos estratégicos y misionales del Consejo Superior de la Judicatura	263	263	0	El Consejo Seccional de la Judicatura atendió vigilancias judiciales administrativas realizadas a los diferentes despachos judiciales por quejas de los usuarios de la administración de justicia.
Transversal a los procesos estratégicos y misionales del Consejo Superior de la Judicatura	5	5	0	El Consejo Seccional de la Judicatura recibió y atendió las peticiones de los abogados, referentes a la pandemia por COVID 19.



PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Quejas</b>				
Gestión Tecnológica	5	5	0	Se recibieron 5 quejas por el servicio intermitente del internet en algunos despachos judiciales del distrito judicial de Ibagué
Registro y control de Abogados y Auxiliares de la Justicia	22	22	0	Se recibieron quejas e inconformidades generadas por los trámites realizados en la Unidad de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia que son remitidos; advirtiéndose que las quejas presentadas ante esta Seccional, si bien son radicadas inicialmente, las mismas salen de nuestra competencia al encargarse única y exclusivamente la Unidad de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia de dichas peticiones para su absolución.
<b>Reclamos</b>				
Gestión Humana	90	90	0	Se reciben quejas de los usuarios internos por los errores presentados en la nómina
<b>Sugerencias y/o Felicitaciones</b>				
	0	0	0	No se recibieron sugerencias y/o felicitaciones.
<b>TOTAL</b>	689	689	0	La seccional en el año 2020 atendió 620 QRS.

**a) ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRs -JUZGADOS ADMINISTRATIVOS**

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Peticiones</b>				
(Procesos específicos de su mapa de procesos)	0	0	0	En la vigencia 2020 se registraron un total de 0 peticiones



PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Quejas</b>				
(Procesos específicos de su mapa de procesos)	4	0	4	En la vigencia 2020 se recibieron 4 quejas de los usuarios internos por atención de los servidores judiciales. Se presentó un aumento del 400% respecto al año pasado donde no se presentaron quejas. Se solicitó a los Despachos atender las quejas.
<b>Reclamos</b>				
(Procesos específicos de su mapa de procesos)	5	3	2	En la vigencia 2020 se recibieron 5 reclamos por la demora en el trámite de procesos judiciales, las cuales 3 fueron atendidas en su totalidad; se observa una disminución del 5% con respecto de la vigencia anterior.
<b>Sugerencias y/o Felicitaciones</b>				
(Procesos específicos de su mapa de procesos)	46	46	0	Se recibieron 9 sugerencias sobre la atención una pronta y ágil atención telefónica, y 20 sugerencias sobre el envío de la información virtual y enlaces de acceso, así como respecto al cargue de información en los micrositos Se recibieron 17 felicitaciones por el tiempo de respuesta oportuno, rápido y ágil de los servicios prestados por la dependencia Judicial.
<b>TOTAL</b>	55	49	6	

**b) ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRs -JUZGADOS DE CHAPARRAL**

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Peticiones</b>				
(Procesos específicos de su mapa de	2	2	0	En la vigencia 2020 se registraron un total de 2 peticiones relacionadas con la suspensión temporal del reparto las cuales fueron contestadas de forma oportuna, se refleja un incremento





PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
procesos)				significativo, toda vez que en el año anterior no se presentaron.
<b>Quejas</b>				
(Procesos específicos de su mapa de procesos)	2	2	0	En la vigencia 2020 se recibieron 2 quejas de los usuarios internos por desconocimiento en los medios tecnológicos donde se notificaron las decisiones judiciales y traslados correspondientes. Se refleja incremento con relación al año anterior.
<b>Reclamos</b>				
(Procesos específicos de su mapa de procesos)	0	0	0	En la vigencia 2020 no se recibieron reclamos.
<b>Sugerencias y/o Felicitaciones</b>				
(Procesos específicos de su mapa de procesos)	2	0	0	Se reciben 2 felicitaciones por la utilización de las diferentes herramientas tecnológicas.
<b>TOTAL</b>	6	4	0	

**5. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA (Fundamentado en el Plan de Acción) (INCLUYE AMBIENTAL - SI APLICA)**

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	Modernización Tecnológica y Transformación Digital	Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.	90%	La transformación digital avanzó en un 90% en el año 2020, en razón al inicio de la justicia digital, soportado con el proceso de contratación del plan de Digitalización, Gestión de herramientas colaborativas Office 365, Aplicativo de nómina efinómina, Adquisición de equipos que fortalecieron el parque Tecnológico,



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				documentos y expedientes judiciales, capacitación en el uso de las herramientas tecnológicas lo que mejoro el servicio a la ciudadanía, y la optimización de los procedimientos, la generación de conocimiento e información útil a partir del análisis de datos, la ampliación de los canales de comunicación, la seguridad de la información
2	Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad.	Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran.	90%	Teniendo en cuenta que se realizaron actividades de mejoramiento en el año 2020, correspondieron a: En la sede de Ibagué, Palacio de Justicia, se realizó la pintura general del parqueadero, se instalaron pasarelas, escaleras y barandas de seguridad en las cubiertas del piso 4 y 15, instalación de cubiertas y construcción de baranda en la zona cafetín. En la sede de Espinal se realizaron adecuaciones en la red hidráulica de las baterías sanitarias. En Purificación se hicieron adecuaciones en cubierta para el control de aves. En Chaparral se enchapo los archivos del sótano para contrarrestar humedad. En la sede de Líbano, se adecuo en el primer piso de la edificación un espacio para archivo general; En la sede de Saldaña se impermeabilizo la placa de cubierta de la edificación, y en todas las sedes propias (9), se enchaparon los tanques de almacenamiento de agua potable, así como el lavado y desinfección en los tanques aéreos y subterráneos, entre otras, brindando más acceso a la administración de justicia
3		Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los	92%	Se disminuyo considerablemente el uso de papel, toners y demás elementos de oficina al implementar el uso de medios tecnológicos y la virtualidad del trabajo en casa como lo es Microsoft 365(Forms, Teams, SharePoint. Planeer, One Drive entre otros), Correo electrónico, Whatsaap, Twitter, Sigobuis web, Justicia XXI, Lifesize entre otras que





NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
		residuos sólidos.		ha disminuido favorablemente los aspectos e impactos ambientales al interior de la seccional.
4		Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.	95%	Se redujo notoriamente las emisiones atmosféricas debido a que parque automotor no presenta tanta actividad vehicular considerando el trabajo en casa minimizando la contaminación ambiental y preservado el medio ambiente y en el cumplimiento de los contratos de obras.
5		Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.	98%	El cumplimiento de la legislación ambiental se puede evidenciar en los estudios previos donde se exigen los lineamientos legales ambientales a los contratistas.
6	Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento.	Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley.	80%	Desde el proceso de reordenamiento judicial, se solicitó al CSJ la creación de cargos permanentes y para tal efecto se crearon un juzgado de Ejecución, Penas y Medidas de Seguridad y un Juzgado Penal municipal de Conocimiento entre otros cargos.
7		Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la Organización.	95%	Para el fortalecimiento de la competencia se brindaron múltiples ciclos de capacitaciones online, y a través del proceso de gestión de la formación judicial se replicaron las ofertas académicas brindadas por el Escuela Rodrigo Lara Bonilla, a todos los servidores judiciales con sus contenidos académicos virtuales.
8		Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia.	92%	La gestión del conocimiento dio un giro total pasando de la presencialidad a la virtualidad con un alto componente logístico, desarrollando para ello las actividades de capacitación en entornos virtuales mediante el uso y aprovechamiento intensivo de las TIC's
9	Transformación de la Arquitectura Organizacional.	Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad,	95%	Teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas implementadas y toda la transformación tecnológica que ha tenido la entidad, se evidencia la





NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
		en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos.		reducción notoria de luz, agua, papel y disposición final de los recursos, minimizando los recursos y generado menos impacto ambiental al medio ambiente.
10		Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.	95%	Se ha reducido notoriamente las emisiones atmosféricas debido al trabajo en casa minimizando la contaminación ambiental y preservado el medio ambiente.
11		Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.	98%	El cumplimiento de la legislación ambiental se puede evidenciar en los estudios previos donde se exigen los lineamientos legales ambientales a los contratistas.
12	Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.	Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.	91%	Se crearon canales de comunicación y el nivel de satisfacción del usuario se puede evidenciar en las encuestas de satisfacción realizadas en la vigencia 2021, la cual muestra un resultado muy satisfactorio debido a la implementación de nuevas herramientas tecnológicas que ha generado trámites más ágiles y oportunos optimizando tiempo y recursos para brindar el mejor servicio de justicia
13	Calidad de la Justicia	Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	90%	Se formulo el plan de gestión ambiental y se inició el proceso de sensibilización, capacitación y formación del SIGCMA y del componente ambiental por medio de las herramientas tecnológicas implementados por la entidad, logrando la mayor participación.
14		Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA).	100%	Para el año 2020, se logró mantener la certificación del SIGCMA de las sedes administrativas (Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, DSAJ Ibagué) y de los despachos judiciales (Juzgados Administrativos y Juzgados de





NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				Chaparral) en la Norma NTC ISO 19001:2015.
		Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización	100%	Se ha fortalecido las competencias por medio de la participación de la seccional en los Diplomados Programa de Formación Virtual de 136 Horas en la norma NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018 de la Rama Judicial.
15	Anticorrupción y Transparencia	Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	93%	Desde la EJRLB, se adelantaron acciones tendientes a lograr la cualificación en competencias éticas de los servidores judiciales, las cuales fueron replicadas por la seccional, igualmente se adelantó la hora calidad, espacio en el cual se socializa el código de ética y buen gobierno y se implementan buenas prácticas en el marco de los principios y valores corporativos y en el marco del SIGCMA.
16		Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, Rendición de cuentas y participación ciudadana.	100%	El Consejo Seccional de la Judicatura en coordinación con la Dirección Seccional hizo su rendición de cuentas de manera virtual en el mes marzo de 2021, a través de la plataforma Life Size donde se logró contar con una alta participación, tanto de la ciudadanía en general como de diferentes grupos de interés, en las diversas actividades desarrolladas con tal fin.

**a) GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA JUZGADOS ADMINISTRATIVOS (Fundamentado en el Plan de Acción) (INCLUYE AMBIENTAL - SI APLICA)**

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
	JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE	Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.	131% <b>(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100</b>	En el año 2020 se recibieron 2284 procesos ordinarios y se evacuaron 2988, obteniendo un indicador del 131% superando el promedio nacional del 70%  Con este resultado se garantizó el acceso a





NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	COMUNICACIÓN			la administración de justicia evacuando asuntos durante la suspensión de términos, que fueron notificados a través de nuevos canales de comunicación y transformando la manera de atender a los usuarios de presencial a virtual, superando los retos impuestos por la pandemia
		Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley.	<b>131%</b> <b>(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100</b>	Tomando como base el indicador anterior se evidencia el cumplimiento de la constitución y la ley a través de su debida aplicación para la toma de decisiones.
	CALIDAD DE LA JUSTICIA	Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	<b>1. Certificación ICONTEC bajo las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 6256:2018.</b> <b>12 despachos certificados.</b> <b>2. Mantenimiento del Sistema</b>	1. El mantenimiento de la certificación de calidad demuestra el fortalecimiento de la cultura organizacional de calidad y el cumplimiento de los requisitos aplicables. 2.El mantenimiento del Sistema se demuestra a través de las siguientes actividades, realizadas a nivel nacional y a las cuales han asistido las dependencias judiciales: Capacitaciones Talleres Conferencias Auditorías internas y externas.





NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
		Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA).	<p><b>Cumplimiento plan operativo: 80%</b></p> <p><b>Auditorias:</b></p> <p><b># No conformidades</b> <b>Interna: 0</b> <b>Externa: 0</b></p>	<p>El 80% de las actividades planificadas fueron ejecutadas satisfactoriamente, lo cual se puede evidenciar en el seguimiento al plan operativo de la dependencia judicial, lo que responde al mejoramiento del SIGCMA.</p> <p>Lo anterior se evidencia mediante los resultados de las auditorias tanto interna como externa.</p>

**b) GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA JUZGADOS DE CHAPARRAL**  
(Fundamentado en el Plan de Acción) (INCLUYE AMBIENTAL - SI APLICA)

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN	Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.	<p><b>87,9%</b></p> <p><b>(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100</b></p>	<p>En el año 2020 se recibieron <b>1276</b> procesos y se evacuaron <b>1141</b> obteniendo un indicado del 87,9 % superando el promedio nacional del 70%</p> <p>Con este resultado se garantizó el acceso a la administración de justicia a través de nuevos canales de comunicación y transformando la</p>





NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				manera de atender a los usuarios de presencial a virtual, superando los retos impuestos por la pandemia
		Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley.	<b>87,9%</b>  <b>(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100</b>	Tomando como base el indicador anterior se evidencia el cumplimiento a la constitución y la ley a través de su debida aplicación para la toma de decisiones.
	<b>CALIDAD DE LA JUSTICIA</b>	Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	<b>1. Certificación ICONTEC bajo las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 6256:2018.</b>  <b>Están certificados 7 despachos judiciales.</b>  <b>2. Mantenimiento del Sistema</b>	1. El mantenimiento de la certificación de calidad demuestra el fortalecimiento de la cultura organizacional de calidad y el cumplimiento de los objetivos y requisitos aplicables.  2.El mantenimiento del Sistema se demuestra a través de las siguientes actividades, realizadas a nivel nacional y a las cuales asistieron las dependencias judiciales: Capacitaciones Talleres Conferencias Mesas de trabajo Alianzas Estratégicas Auditorías internas y externas.





NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
		Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA).	<p><b>Cumplimiento plan operativo: 95%</b></p> <p><b>Auditorias:</b></p> <p><b># No conformidades Interna: 0 Externa: 0</b></p>	<p>El 95% de las actividades planificadas fueron ejecutadas satisfactoriamente, lo cual se puede evidenciar en el seguimiento al plan operativo de la dependencia judicial, lo que responde al mejoramiento del SIGCMA.</p> <p>Lo anterior se evidencia mediante los resultados de las auditorias tanto interna como externa.</p>

**6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – RESULTADO INDICADORES-**

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
PLANEACION ESTRATEGICA	Avance Plan Operativo Institucional - Ibagué = (Actividades Ejecutadas / Actividades Programadas) * 100	100%	92%	Durante la vigencia 2020, se alcanzó el 100% de la meta establecida, pues de las 556 Actividades programadas en el Plan Operativo Seccional, se Ejecutaron igual número 515, pues en razón a la pandemia por la Covid -19, no se pudieron hacer la mayoría de las actividades de bienestar social y algunas de salud ocupacional que requerían de la presencialidad de los servidores judiciales, no obstante se alcanzó, el 92%, cumpliéndose de esta manera con la mayoría de las actividades establecidas para el logro de los objetivos de la política de calidad, fijada en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial, y en el Acuerdo PSAA14-10161 de 2014, las cuales fueron medidas en el Tablero de Control y Seguimiento mensual que se lleva en la seccional.





<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	<b>Divulgación del Plan Sectorial de Desarrollo - Ibagué=</b> (divulgación del plan sectorial/ nivel de referencia el 67%) * 100	67%	72%	El Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, Divulgo el Plan Sectorial de Desarrollo, Justicia Moderna con Transparencia y Equidad, en la Página Web de la Rama Judicial, link del Consejo Seccional y en el marco de varios eventos académicos, durante la presentación del informe de gestión 2019, entre otros, como también a través de plegables se indicó la ruta de consulta.
<b>ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL</b>	<b>Cobertura de Carrera Judicial de Empleados Ibagué=</b> (Número total de Cargos provistos Ibagué/ Número Total de Cargos de Empleados de Carrera) *100	55%	73,79%	Durante la vigencia 2020, se alcanzó 73,79 % de la meta fijada, por cuanto y en tanto, se empezó a remitir a los nominadores las listas seccionales de elegibles para proveer cargos de empleados en propiedad, en consecuencia, de 908 cargos de empleados de carrera, 670 están en propiedad y 238 en provisionalidad.
<b>ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL</b>	<b>Cobertura de Carrera Judicial de Jueces Tolima=</b> (total cargos provistos en carrera/ Total Cargos Jueces Distrito Judicial) *100	64%	74,74%	Durante la vigencia 2020, se alcanzó el 74,74% de la meta fijada, en cuanto y en tanto de los 194 cargos de jueces de carrera, 146 están en propiedad y 49 en provisionalidad, no obstante ya se empezó a remitir a los nominadores las listas seccionales de elegibles para proveer cargos de jueces en propiedad, y también se han venido retirando funcionarios por vejez, por traslados aceptados a otros distritos judiciales, y además los aspirantes del Registro Nacional de Elegibles Vigente, no optan por dichas vacantes, no obstante venirse publicando y ofertado a través de la página web de la Rama Judicial por parte de la Unidad de Administración de la Carrera Judicial del Consejo Superior de la Judicatura.
<b>ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL</b>	<b>Cobertura de carrera judicial de Magistrados Ibagué=</b> (Número total de cargos provistos por carrera de magistrados/ Número total de cargos por magistrado en la seccional) *100	82%	100%	En la vigencia 2020, se alcanzó el 100% de la meta establecida, por cuanto el total de cargos de magistrados de carrera de los Tribunales y el Consejo Seccional de la Judicatura del Distrito Judicial de Ibagué, son 27 a corte 31 de diciembre de 2020, y todos se encuentran provistos en carrera.
<b>ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL</b>	<b>Satisfacción de los Usuarios del Sistema de Carrera Judicial - Ibagué=</b> (de funcionarios responde (excelente,	80%	88%	En la encuesta de satisfacción del cliente interno (Servidores Judiciales) La muestra se realizó con un total de 139 servidores judiciales de los cuales 126 manifestaron estar satisfechos con la forma que el Consejo Seccional de la





	muy bueno y bueno)/ Número de servidores judiciales encuestados) *100			Judicatura del Tolima del Tolima Administra la Carrera Judicial y 12 % dicen no estar satisfechos (Traslados, permisos de estudio, permisos de residencia, lista de elegibles, entre otros.)
<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE ESTADÍSTICA</b>	<b>Oportunidad en el reporte de información de gestión judicial=</b> Cantidad de reportes recibidos /No. Reportes Esperados *100	70%	48,33%	El nivel de oportunidad en el reporte de la información estadística fue aplazado, debido a la Pandemia generada por el COVID-19,y el H. Consejo Superior de la Judicatura decidió ampliar el plazo del reporte y novedades de información de todo el año 2020, en el aplicativo SIERJU, hasta el día 31 de enero de 2021. conforme a la Circular 34 del 03/11/2020.
<b>GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL</b>	<b>Gestión académica seccional Ibagué =</b> (No. de asistentes a cursos de formación Ibagué /No. de convocados a cursos de formación Ibagué) *100	70%	76,34%	En el año 2020, el nivel alcanzado se debido a la Pandemia generada por el COVID-19, y fue del 76,34 % en razón a que los ventos académicos fueron realizados virtualmente.
<b>GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL</b>	<b>Nivel de Coordinación Seccional - Ibagué =</b> No. reuniones realizadas grupo de apoyo ibagué /no. reuniones grupo seccional de apoyo ibagué *100	80%	83,33%	Durante el año 2020, el nivel alcanzado del 83,33, debido a la Pandemia generada por el COVID-19, pues en segundo trimestre se dejaron de realizar 2 reuniones.
<b>GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL</b>	<b>Reporte de Registros Académicos - Ibagué=</b> No. registros académicos enviados a nivel central/No. de actos académicos realizados Ibagué *100	100%	100%	Durante el año 2020, el nivel alcanzado fue el 100% debido a la Pandemia generada por el COVID-19, los participantes convocados se conectan de manera directa quedando el registro en el streaming
<b>REORDENAMIENTO JUDICIAL</b>	<b>Atenciones propuestas de reordenamiento =</b> Número de propuestas tramitadas (Atendidas en Ibagué) / Número de propuesta allegadas	95%	100%	En el año 2020, se alcanzó el 100% de la meta establecida, pues se recibieron y tramitaron un total de 7 propuestas de Reordenamiento y se atendieron 7



	Solicitudes en Ibagué) * 100			
<b>REORDENAMIENTO JUDICIAL</b>	<b>Cobertura de despacho Judiciales Ibagué=</b>	0.3%	0.26%	Este indicador muestra que, en el año 2020, se aumentó la cobertura de despachos judiciales en el Distrito Judicial de Ibagué, con relación al año base, en cuanto y en tanto se creó un nuevo despacho (Juzgado 15 penal municipal con función de conocimiento). Es decir, se pasó de 219 despachos a 220. En este indicador se establece una meta del 30%. En consecuencia, el resultado muestra que hubo incremento en la cobertura de despachos judiciales, no obstante, el aumento de la demanda de justicia, y los esfuerzos del Consejo Seccional de la Judicatura para atenderla, como por ejemplo presentando ante el Consejo Superior 7 propuestas de reordenamiento y la propuesta del plan de choque para descongestionar los juzgados penales municipales de control de garantías. Se advierte que los juzgados de Flandes, ya no hacen parte de este Distrito Judicial.
<b>REORDENAMIENTO JUDICIAL</b>	<b>Tasa Anual de Ingresos Ibagué=</b> (demanda anual año base aparato de justicia Ibagué- demanda anual aparato de justicia) / (demanda anual año base aparato de justicia Ibagué) * 100	7%	-33,24%	Comparado el año base de medición (2011), respecto de los ingresos durante el año 2020, se puede decir que en el Distrito Judicial de Ibagué, hubo una reducción de los ingresos que representan un cumplimiento parcial del 33,24%, cifra que se puede explicar por las siguientes circunstancias: (i) la suspensión de términos judiciales, que imposibilitó al usuario externo acceder a los servicios de la administración de justicia, (ii) la expedición del Decreto 806 de 2020, que impuso nuevas reglas procesales e implementó el uso de las TIC`S, (iii) los problemas de conexión de los usuarios y Despachos Judiciales, y (iv) las medidas restrictivas expedidas por el Gobierno Nacional con ocasión a la pandemia de la COVID19, implementadas en la Rama Judicial por el Consejo Superior y los Consejos Seccionales de la Judicatura, que limitaron el ejercicio de la función judicial y el acceso de los usuarios a los Despachos Judiciales.
<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>Avance de las actividades de la Matriz de Comunicaciones - Ibagué=</b> (Sumatoria del	100%	100%	Durante el año 2020 se realizaron la totalidad de actividades (31) programadas, entre las cuales son publicación de información a través de folletos, avisos, carteleras o mensajería



	porcentaje de avance por actividad / Sumatoria del porcentaje programado por actividad)*100			interna, dar a conocer información por medio de mecanismos de divulgación tales como internet y folletos, realización de hora calidad.
<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidos oportunamente=</b> Número de solicitudes atendidas QRS/Número de solicitudes recibidas*100	100%	100%	Durante el año 2020 se recibieron un total de 447 QRS, las cuales fueron atendidas de forma oportuna por parte del Consejo Seccional de la Judicatura.
<b>REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA</b>	<b>Oportunidad de respuesta a las solicitudes Ibagué=</b> N° de Respuestas (tarjeta profesional de Abogado, practicas jurídicas, licencias temporales, jueces de paz, consultorios jurídicos, practicas académicas) entregadas oportunamente / N° Total de solicitudes recibidas en el periodo * 100	100%	100%	En el Proceso de Registro y Control de abogados y Auxiliares de la Justicia, en la vigencia 2020 se atendieron oportunamente 264 solicitudes así: Licencias Temporales 38; Prácticas Jurídicas 94; Inscripciones en el registro expedición de tarjeta profesional:111, Duplicados de tarjeta profesional: 20 y Cambio de formato de Tarjeta Profesional: 1-; peticiones que fueron remitidas al correo institucional: <a href="mailto:regnal@cendoj.ramajudicial.gov.co">regnal@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> , canal que se dispuso para atender los requerimientos de URNA y continuar con la prestación del servicio.
<b>MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD</b>	<b>Calidad Servicio Prestado</b> = (no. respuestas calificadas con bueno o excelente / no. encuestas aplicadas) *100.	70%	75.54%	Durante el año 2021 se han realizaron 139 encuesta de las cuales 105 fueron calificadas satisfactoriamente.
<b>MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD</b>	<b>Avance Plan de implementación, mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA=</b> (No. Actividades ejecutadas/No. Actividades programadas) * 100	100%	100%	Durante la vigencia 2020 se alcanzo la meta establecida, pues de las actividades programadas en el Plan de mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA, en el marco de la virtualidad y de los objetivos de la política de calidad, fijados en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial, y en el Acuerdo PSAA14-10161 de 2014.
<b>MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD</b>	<b>Cumplimiento Objetivos SIGCMA</b> = (Número de Objetivos SIGCMA cumplidos / Total de Objetivos SIGCMA) * 100	100%	100%	Durante el año 2020, se cumplieron con los objetivos del SIGCMA, desarrollando las actividades programadas, divulgando los mismo, implementando la gestión ambiental, procurando por la mejora y capacitación y sosteniendo la certificación de calidad.
<b>MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD</b>	<b>Criticidad de los Procesos SIGCMA</b> = (Número de indicadores en rango crítico / Número total de indicadores)*100	0%	0%	Durante el año 2020 no se tiene indicador en rango crítico dentro del SIGCMA.





<b>MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD</b>	<b>Cierre Oportuno de Acciones de Gestión =</b> (Número de Acciones Cerradas Oportunamente / Número de Acciones Tomadas) *100	100%	100%	Durante el año 2020 se evidenciaron 5 oportunidades de mejora así: 2 en el proceso de Carrera Judicial, 1 en Seguridad y Salud en el Trabajo y 2 en Gestión Documental, las cuales fueron cerradas.
<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>Plan Anual de adquisiciones Ibagué=</b> (valor ejecutado / valor proyectado) *100	95%	99.9%	De acuerdo a la programación de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones correspondiente al 2020, Los menores valores ofertados y contratados en los diferentes procesos programados y realizados durante el año, podrán ser utilizados para suplir otras necesidades y ejecutados en un trimestre posterior.
<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>Contratación Directa=</b> (contratación directa terminados / contratación directa adjudicados) *100	90%	99.02%	Durante el 2020 la Dirección Seccional programó 61 contratos y suscribió 59 contratos, arrojando el resultado de medición del 99.02% en atención a lo programado en el P.A.A.
<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>Licitación Pública Ibagué=</b> (licitación adjudicados/licitación terminados) *100	90%	100%	Durante el año 2020 se tramitaron 2 procesos de contratación mediante la modalidad de LICITACION PUBLICA, de los cuales se suscribieron 2 contratos correspondientes a: 1 servicio de aseo, 1 servicio de vigilancia. En conclusión, durante el trimestre las actividades se desarrollaron con eficiencia y eficacia conforme a la legislación vigente y los manuales de procedimientos establecidos.
<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>Procesos de Contratación adjudicados Ibagué=</b> (procesos de contratación adjudicados/procesos de contratación terminados) *100	90%	96.43%	Durante el 2020 la Dirección Seccional programó 84 contratos y suscribió 81 contratos, en atención a lo programado en el P.A.A.
<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>Selección abreviada menor cuantía Ibagué=</b> ( menor cuantía adjudicados/ menor cuantía terminados)*100	90%	100%	Durante el 2020 la Dirección Seccional suscribió 1 contrato por la modalidad de selección abreviada de menor cuantía, correspondiente al servicio de todero. Las actividades se desarrollaron con eficiencia y eficacia conforme a la legislación vigente y los manuales de procedimientos establecidos para la Contratación de Menor Cuantía.
<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>Selección abreviada mínima cuantía=</b> ( mínima cuantía adjudicados/ mínima cuantía programados)*100	90%	100%	Durante el 2020 la Dirección Seccional programó 12 contratos y suscribió 12 contratos, en atención a lo programado en el P.A.A.
<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>selección abreviada subasta inversa Ibagué=</b> (subasta inversa	90%	100%	Durante el 2020 la Dirección Seccional programó 7 contratos y suscribió 7 contratos, en atención a lo programado





	adjudicados/ subasta inversa terminados)*100			en el P.A.A.
<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>requerimientos complementarios recibidos Ibagué=</b> (rcr tribunales + juzgados)/ rcr consejo seccional)*100	0%	0%	Durante el año no se recibieron requerimientos complementarios para bienes y servicios no contemplados en el Plan de Adquisiciones vigencia 2020.
<b>ASISTENCIA LEGAL</b>	<b>Fallos favorables a la nación=</b> No de fallos favorables a la nación Rama Judicial / Número total de fallos *100	70%	21%	En atención a los fallos favorables y desfavorables del 2020, no se reporta el cumplimiento de la meta, en razón de la suspensión de términos judiciales por causa de la declaratoria de la pandemia.
<b>ASISTENCIA LEGAL</b>	<b>Requerimientos atendidos oportunamente Ibagué=</b> Requerimientos atendidos oportunamente / Total Requerimientos recibidos *100	95%	100%	Durante el año 2020 se recibieron un total de 40 requerimientos los cuales fueron atendidos de forma inmediata y oportuna de acuerdo con lo establecido por la Ley. Corresponde a las peticiones que recibe las dependencias, que son trasladadas por competencia e idoneidad al área de Asistencia Legal de las cuales requieren un concepto con temas calificados con una complejidad mayor de soporte jurídico y asesoría
<b>GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL</b>	<b>Ejecución Presupuestal=</b> Recursos comprometidos / Recursos apropiados) *100.	80%	99.56%	Durante la vigencia 2020, se apropió el valor de \$ 154.596.186.274,94 = y se comprometió \$153.921.985.774,32
<b>GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL</b>	<b>Porcentaje de recaudo en cobro coactivo con relación a lo posible por recaudar por multas Ibagué=</b> valor recaudado por multa al año Ibagué/ valor posible a recaudar en el año Ibagué*100	70%	127.67%	Durante el año 2020 se fijó como meta posible de recaudo por concepto de multas a través de los procesos de cobro coactivo el valor de \$295.940.000.00.00, según circular No. DEAJC20-76 , de los cuales al mes de diciembre de 2019 se ha recaudado el valor de \$377.840.735.00.
<b>GESTIÓN HUMANA</b>	<b>Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a las actividades de Gestión Humana =</b> (No. Encuestas evaluadas por encima de bueno / No. Total de encuestas) *100	80%	81.66%	Durante el año 2020 la satisfacción cliente interno continua con una buena percepción entre bueno y excelente, se ha mejorado el uso de la comunicación vía correo electrónica institucional por parte de los servidores judiciales en los reportes de novedades, reclamaciones sobre nómina y solicitudes, continuamos enfrentando los nuevos retos y cambios que nos trae el trabajo virtual en la modalidad de trabajo en casa.
<b>GESTIÓN HUMANA</b>	<b>Reclamos justificados del cliente interno para el pago de nómina y prestaciones sociales=(Reclamos justificados/Nº. Registros)*100</b>	5%	1.9%	Durante el año 2020 se presentaron 90 reclamos justificados del cliente interno en el pago de la nómina sobre un total de 1169 registros de nómina arrojando un porcentaje del 1.9% el cual no supera el rango del 10%.





<b>GESTIÓN HUMANA</b>	<b>Eficacia en la proyección de recursos para el pago de cesantías</b> =(Valor Pagado/Valor Proyectado)*100	95%	99.17%	Para el primer semestre del 2020 se proyectó el valor de \$3.983.684.190 para el pago de las Cesantías de los servidores judiciales Seccional Tolima de los cuales se pagó el valor de \$4.004.534.675, arrojando un porcentaje del 99,48% de ejecución; Para el segundo semestre del 2020 se proyectó el valor de \$900.250.000 para el pago de las Cesantías de los servidores judiciales Seccional Tolima de los cuales se pagó el valor de \$880.348.204, arrojando un porcentaje del 97,79% de ejecución
<b>GESTIÓN HUMANA</b>	<b>Eficacia en la proyección de recursos para el pago de nómina</b> = (Valor Pagado/Valor Proyectado)*100	90%	94.50%	En la vigencia 2020 se logró el 94.50% de efectividad y eficacia en la proyección de los recursos asignados para el pago de la nómina Seccional Tolima
<b>GESTIÓN HUMANA</b>	<b>Participación en los programas de bienestar y desarrollo de competencias</b> = (No. Total de empleados asistentes / No. Total de empleados esperados) *100	70%	100%	Durante el 2020 se realizó en el tercer trimestre las actividades de la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo, enfocada a la concientización de hábitos de vida saludables y el respectivo cuidado de la salud mental, en los otros trimestres con ocasión del cierre de las sedes judiciales por la emergencia sanitaria decretada, no se realizaron Actividades de Bienestar.
<b>GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios informáticos = Número de respuesta con calificación Satisfactoria / Numero de Respuestas de las encuestas) * 100	90%	100%	Para el proceso de cumplimiento del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Despachos Judiciales se realizó una encuesta donde se evidenció la aceptación de los servicios prestados, y se alcanzó la meta propuesta teniendo en cuenta que los tiempos de respuesta en el suministro de repuestos fue la adecuada.
<b>GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	<b>Nivel de satisfacción de los usuarios informáticos Ibagué</b> =dato ficha técnica entidad consultora	90%	100%	Durante el año 2020 se atendieron XXXX Servicios generados por los Funcionarios y Empleados de la Consejo Seccional de la Judicatura, Dirección Seccional de Administración Judiciales, Despacho Judiciales de Ibagué y Municipios.
<b>MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA</b>	<b>Cumplimiento mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura física</b> = presupuesto ejecutado mejoramiento y mantenimiento/presupuesto asignado mejoramiento y	100%	100%	En la vigencia 2020, alcanzó una cobertura del 100% de ejecución de lo propuesto. Esto no significa que se haya dado cabal cobertura a todas las necesidades existentes en la Seccional



	mantenimiento*100			
<b>MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA</b>	<b>Número de juzgados adecuados Ibagué</b> =no. de despachos adecuados/no. de despachos proyectados*100	100%	100%	Las actividades de mejoramiento en el año 2020, se ejecutaron en 9 sedes.
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>Variación de correspondencia interna oficial tramitada – Ibagué</b> =No. de correspondencia interna generada en el año	100%	100%	En lo corrido del año 2020, se tramito un total de 6202 correspondencia interna generada por esta Seccional, información obtenida de la plataforma SIGOBIUS del 1-01 de 2020 al 30-12.2020.
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>Variación de correspondencia externa oficial tramitada – Ibagué</b> =No. de correspondencia externa generada en el año	100%	100%	En lo corrido del año 2020, se recibido un total de 1603 correspondencia externa, información obtenida de la plataforma SIGOBIUS del 1 de enero de 2020 al 30-12-2020.
<b>GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Gestión de riesgo salud ocupacional- Ibagué</b> = factores de riesgo/ demanda anual año base aparato de justicia Ibagué*100	0.2%	0%	En el año 2020 no se realizó elaboración ni actualización de matrices de peligros.
<b>GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo - Ibagué</b> = (Nº de accidentes de trabajo que se presentaron en el periodo/Total horas hombre trabajadas en el periodo) X 240.000	0.2%	0.2%	En el año 2020 se presentaron 27 Accidentes de Trabajo, y fueron reportados a ARL POSITIVA, sin que se supere el rango de Decreciente.
<b>GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Índice de Severidad por Accidentes de Trabajo – Ibagué</b> = (Nº de días de trabajo perdidos por accidentes de trabajo en el periodo + Nº de días cargados en el periodo/ Horas hombre trabajadas en el periodo) x 240000	0.5%	10%	En el año 2020 se presentaron 27 Accidentes de Trabajo, generando 113 días de incapacidad, y fueron reportados a ARL POSITIVA, superando el rango de Decreciente.

Nota. Incluir el número de indicadores por proceso:

#### 6.1 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – RESULTADO INDICADORES JUZGADOS ADMINISTRATIVOS

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar periodos)
Administración de Justicia	<b>(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100</b>	<b>98%</b>	<b>130%</b>	En el año 2020 se recibieron 2369 Acciones





PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Contenciosa y Constitucional				ordinarias y constitucionales y se evacuaron 3074, obteniendo un indicador del 130% lo que refleja el cumplimiento en la atención oportuna al ciudadano y el cumplimiento de requisitos legales, así como un incremento del 15% frente a la vigencia que fue del 115%
Evaluación y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente SIGCMA.	<b>Cierre Oportuno de Acciones de Gestión</b>	<b>90%</b>	<b>42,85%</b>	Durante la vigencia 2020 se registraron un total de 7 acciones de gestión, de las cuales 3 se cerró y evaluaron, quedando para desarrollar tres oportunidades del contexto en el 2021 dado el grado de complejidad.

## 6.2 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – RESULTADO INDICADORES JUZGADOS DE CHAPARRAL

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Planeación Estratégica (Planeación del despacho Judicial, Planeación de Audiencias, etc.	<b>(Actividades ejecutadas/ actividades programadas) *100</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>	Se evidencia un cumplimiento del 95% de las actividades planeadas, con respecto del periodo anterior se observa un incremento del 2%.
Comunicación Institucional: (Comunicaciones de las decisiones Judiciales y las específicas de acuerdo con el contexto. remitidas a secretarías de Tribunal, Centros de servicios y Oficinas de apoyo, avances	<b>(Actividades ejecutadas/ actividades programadas) *100</b>	<b>80%</b>	<b>90%</b>	Se obtiene un resultado de cumplimiento del 80% de las actividades programadas, con respecto a la vigencia anterior tenemos un incremento del 10%. De actividades ejecutadas.



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
de las actividades de la Matriz de Comunicaciones)				
Procesos Misionales específicos de su mapa de procesos	<b>(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100</b>	<b>50%</b>	<b>98%</b>	En el año 2020 se recibieron 395 Acciones constitucionales y se evacuaron 390, obteniendo un indicador del 98% lo que refleja el cumplimiento en la atención oportuna al ciudadano y el cumplimiento de requisitos legales, así como un incremento del 5% frente a la vigencia anterior.
Evaluación y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente SIGCMA.	<b>Cierre Oportuno de Acciones de Gestión</b>	<b>70%</b>	<b>100%</b>	Durante la vigencia 2020 se registraron un total de 02 acciones de gestión, de las cuales se cerraron y evaluaron.

**7. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS:**

Nota: Una Salida No Conforme se entiende como el incumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio y la no realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas. Debe tenerse en cuenta el contexto específico.

NUMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME				
Proceso	Numero de la Salida No Conforme	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Ninguno	0	No se presentó incumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio y la no realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas.	0	0





**8. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso por procesos, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos):**

**8.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:**

TRIMESTRE	META	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES EJECUTADAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
T 1	100%	148	147	99.32
T 2	100%	154	118	76.62
T 3	100%	119	115	96.64
T 4	100%	131	131	100

Como se puede observar, en el Primer trimestre se alcanzó el 99,32% de la meta fijada. En el segundo trimestre 76.68%. En el tercer trimestre 96.64% y en el cuarto Trimestre el 100%, es decir, que en el trimestre número 2, fue donde más bajo porcentaje de cumplimiento se logró, esto en razón a que durante los meses de abril, mayo y junio se estaba afrontando ya la peor crisis de la pandemia por la COVID-19 y se debieron tomar medidas inmediatas para evitar los contagios por la COVID-19, lo que llevo a que un 23.38% de las actividades programadas no se realizaran por causa de la emergencia sanitaria que obligó al aislamiento social y a la interrupción del servicio, y así se dejó plasmado en los correspondientes análisis.

**8.2 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL:**



En la vigencia 2020 se realizaron la totalidad de actividades programadas entre las cuales están: publicación de información a través de folletos, avisos, carteleras o mensajería interna, dar a conocer información por medio de mecanismos de divulgación tales como internet y folletos, realización de hora calidad.



No. DE SOLICITUDES ATENDIDAS	No. DE SOLICITUDES RECIBIDAS
54	54
66	66
154	154
173	173

Durante el año 2020 se presentaron 447 QRS, en contra del Consejo Seccional de la Judicatura, entre el buzón de sugerencia disponible en la entrada de las instalaciones, las vigilancias judiciales, las cuales corresponden a inconformidades por mora judicial en contra de los despachos judiciales de las diferentes especialidades, quejas remitidas por competencias a las diferentes entidades, peticiones abogados, y buzón electrónico.

### 8.3 ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL:

PERIODO	META	NO. TOTAL DE CARGOS PROVISTOS IBAGUÉ	NO. TOTAL DE CARGOS DE EMPLEADOS DE CARRERA	% CUMPLIMIENTO
SEMESTRE 1	55%	672	903	74,42
SEMESTRE 2	55%	670	908	73,79

El anterior cuadro refleja el cumplimiento del porcentaje de la meta alcanzada en el primero y segundo trimestre de 2020, respecto a la cobertura de empleados, en el primer semestre se alcanzó un 74,42% y en el segundo un 73,79% de la meta fijada, por cuanto y en tanto desde el mes de noviembre de 2016, se empezó a remitir a los nominadores las listas seccionales de elegibles para proveer cargos de empleados en propiedad, en consecuencia, de 908 cargos de empleados de carrera, 670 están en propiedad y 238 en provisionalidad. Además se debe tener en cuenta que los dos (2) Juzgados promiscuos Municipales de Flandes - Tolima, ya no hacen parte de Distrito Judicial de Ibagué y que el Registro Seccional de Elegibles para proveer cargos de Empleados de Carrera del Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, perdió vigencia en el mes de Febrero de 2020.



PERIODO	META	No. TOTAL DE CARGOS PROVISTOS POR CARRERA DE JUECES	NO. TOTAL DE CARGOS DE JUECES DE CARRERA	% CUMPLIMIENTO
SEMESTRE 1	100%	144	192	75,00
SEMESTRE 2	100%	145	194	74,74

Como se observa en la tabla anterior se alcanzó 75% de la meta fijada para primer semestre y en el segundo semestre un 74,74% de la meta fijada, por cuanto y en tanto desde el mes de Abril 2018, se empezó a remitir a los nominadores las listas de elegibles para proveer cargos de jueces en propiedad, en consecuencia de 194 cargos de jueces de carrera, 146 están en propiedad y 49 en provisionalidad.

PERIODO	META	No. TOTAL DE CARGOS PROVISTOS POR CARRERA DE MAGISTRADOS	No. TOTAL DE CARGOS POR MAGISTRADO EN LA SECCIONAL	% CUMPLIMIENTO
SEMESTRE 1	82%	27	27	100,00
SEMESTRE 2	82%	27	27	100,00

El anterior cuadro nos muestra que para el primer y segundo semestre, con respecto a los cargos de magistrado, se obtuvo el 100% de la meta establecida, por cuanto el total de cargos de magistrados de carrera de los Tribunales, la Comisión Seccional de Disciplina Judicial y el Consejo Seccional de la Judicatura del Distrito Judicial de Ibagué, son 27, y a 31 de Diciembre de 2020, se encuentran provistos en carrera 27, es decir todos los cargos de magistrados se encuentran en propiedad en este Distrito.

#### 8.4 REORDENAMIENTO JUDICIAL:

PERIODO	META	No. DE PROPUESTAS DE REORDENAMIENTO ATENDIDAS EN IBAGUÉ	No. DE PROPUESTAS DE REORDENAMIENTOS SOLICITADAS IBAGUÉ	% CUMPLIMIENTO
ANUAL	100%	7	7	100



Durante el año 2020 se presentaron 7 propuestas de reordenamiento judicial. La primera propuesta integral de reordenamiento para la vigencia 2020, se presentó ante el Consejo Superior de la Judicatura, teniendo en cuenta las necesidades del servicio y demanda de justicia, el análisis de las estadísticas judiciales, las plantas de personal en el Distrito Judicial de Ibagué y las visitas de organización del trabajo.

**8.5 GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL:**

PERIODO	META	No. REUNIONES REALIZADAS GRUPO DE APOYO IBAGUÉ	No. REUNIONES GRUPO SECCIONAL DE APOYO IBAGUÉ	CUMPLIMIENTO
T 1	100%	3	3	100
T 2	100%	1	3	33,33
T 3	100%	3	3	100
T 4	100%	3	3	100

En el año 2020, se alcanzó el 100% de la meta en el Primer, Tercer y Cuarto trimestre, no así en el segundo trimestre, correspondiente a los meses de Abril, Mayo y Junio a raíz de la pandemia por la COVID-19 lo que obligó a reprogramar las reuniones del grupo seccional de apoyo y suspender algunas. Por lo demás sus miembros demuestran interés y compromiso por los temas que se tratan al interior del mismo, entre otros el fortalecimiento de la red de formadores y la implementación del Plan Nacional de Formación elaborado por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla.

PERIODO	META	No. DE ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN IBAGUÉ	No. DE CONVOCADOS A CURSOS DE FORMACIÓN IBAGUÉ	CUMPLIMIENTO
SEMESTRE 1	100%	980	1169	83,83
SEMESTRE 2	100%	805	1169	68,86

En el año 2020, en el primer semestre se alcanzó el 83,83% de la meta esperada por las siguientes razones: (i) De los eventos académicos realizados por la EJRL de los 66 eventos académicos realizados 65 fueron a través de la plataforma virtual Microsoft Teams a raíz de la pandemia y uno de manera presencial del cual se envió el registro académico al nivel central y contó con la asistencia de 980 participantes de los 1169 convocados lo que quiere decir que los servidores judiciales del distrito judicial de Ibagué han tenido buena disposición para asistir a los cursos de formación programados por la escuela desde el 16 de marzo al 30 de





junio en el contexto de la pandemia por la COVID-19, no ocurrió lo mismo en el segundo semestre don se redujo la participación a un 68,86% de la meta establecida.

PERIODO	META	No. REGISTROS ACADÉMICOS ENVIADOS A NIVEL CENTRAL	No. DE ACTOS ACADÉMICOS REALIZADOS IBAGUÉ	CUMPLIMIENTO
SEMESTRE 1	100%	66	66	100
SEMESTRE 2	100%	55	55	100

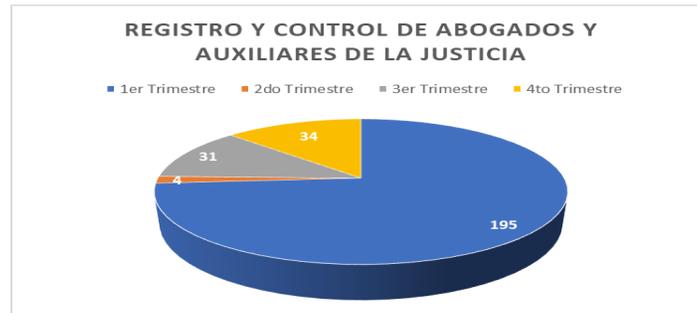
Durante el año 2020, se realizaron 121 eventos académicos programados por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, de manera virtual a nivel nacional y cuyos registros académicos se hacían igualmente de manera virtual a través de la plataforma Microsoft Teams por lo tanto el registro fue automático.

#### 8.6 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:

PERIODO	META	No. DE REPORTE RECIBIDOS	No. DE REPORTE ESPERADOS	CUMPLIMIENTO
T 1	100%	219	219	100,00
T 2	100%	218	219	99,54
T 3	100%	217	219	99,09
T 4	100%	218	220	99,09

Como se puede observar en el año 2020, se alcanzó una meta de cumplimiento promedio del 99,43% de la meta establecida, lo que quiere decir que la mayoría de Juzgados que debían reportar las estadísticas Judiciales lo hicieron oportunamente y solo un 0.57% lo dejaron de hacer, como fueron los Juzgados 02 Promiscuo de Mariquita y Promiscuo Municipal de Santa Isabel, despachos a los que se requirieron para el efecto, además el Consejo Seccional de la Judicatura ha venido haciendo control y seguimiento a la gestión judicial como se tiene registrado y tabulado e la respectiva carpeta del proceso de gestión estadística.

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

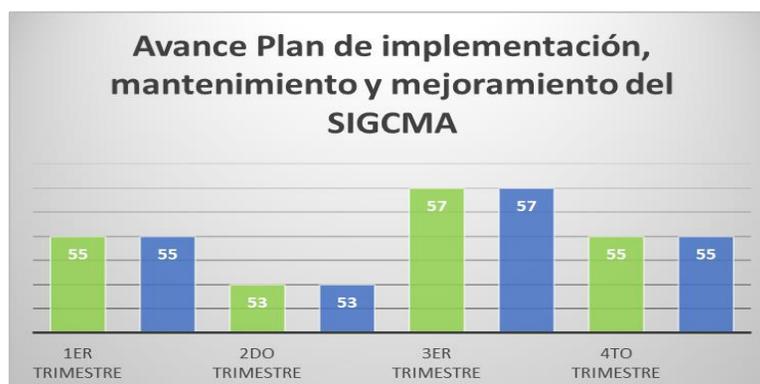


En la vigencia 2020 se atendieron oportunamente 264 solicitudes así: Primer Trimestre 195, Segundo Trimestre 4, tercer Trimestre 31 y Cuarto Trimestre 34.

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



Durante el año 2020 se realizaron 99 encuestas de las cuales 53 fueron calificadas satisfactoriamente arrojando un porcentaje global del 53,54% de satisfacción.

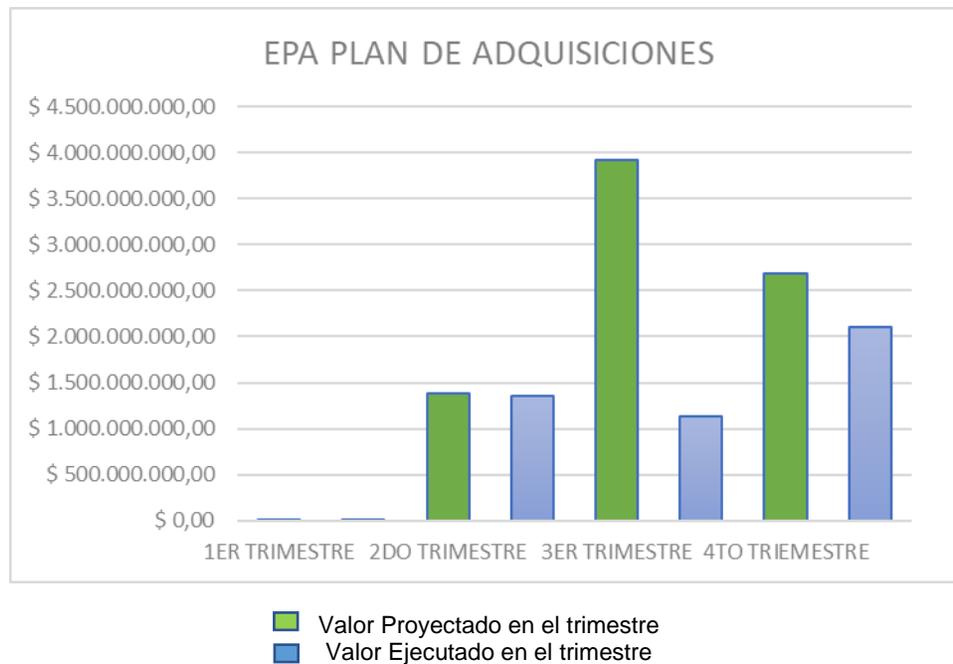


■ Actividades Programadas  
■ Actividades Ejecutadas



Se alcanzó el 100% de la meta establecida, pues se ejecutaron la totalidad de las 220 actividades programadas en el Plan de Implementación y mejoramiento del SIGCMA, las que fueron establecidas para el logro de los objetivos de la política de calidad, fijada en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial, y en el Acuerdo PSAA14-10161 de 2014, y medidas en el Tablero de Control y Seguimiento mensual.

**8.9 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS:**



<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>28.86%</b>	<b>78.59%</b>

**Primer Trimestre:** De acuerdo a la programación de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones correspondiente al primer trimestre de 2020, el porcentaje de medición del indicador esta dentro del rango y margen de tolerancia establecidos VALOR PROYECTADO: \$4.000.000.00. VALOR EJECUTADO: \$4.000.000.00

**Segundo Trimestre:** De acuerdo a la programación de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones correspondiente al segundo trimestre de 2020, el porcentaje de medición del indicador está dentro del rango y margen de tolerancia establecidos VALOR PROYECTADO: \$1,378,587,198.00. VALOR EJECUTADO: \$1,351,062,517.00, la diferencia del 2% entre lo proyectado y lo ejecutado corresponde a la suma de (\$27,524,681.00) corresponde al menor valor ofertado y contratado en





los diferentes procesos programados y realizados durante el trimestre, excedentes que podrán ser utilizados para suplir otras necesidades y ejecutados en un trimestre posterior.

**Tercer Trimestre:** De acuerdo a la programación de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones correspondiente al tercer trimestre de 2020, el porcentaje de medición del indicador esta por fuera del rango y margen de tolerancia establecidos VALOR PROYECTADO: \$3.914.868.564.oo VALOR EJECUTADO: \$1.129.719.036.oo la diferencia del 68,59% entre lo proyectado y lo ejecutado corresponde a la suma de \$2.685.149.528.oo la cual se encuentra distribuida así: \$914.oo menos valor en la compra de papelería, \$3.083.oo menor valor en la compra de elementos de protección personal para covid-19, \$742.651.738.oo menos valor en la compra de escáneres, \$1.962.500.000.oo proceso de mejoramiento de la infraestructura se encuentra en trámite iniciado en el mes de septiembre y se adjudica en el mes de octubre, esto es en el 4 trimestre, \$-20.006.207.oo, mayor valor proceso vigías de la salud, se utilizó dineros que sobraron en procesos tramitados en trimestres anteriores. Los menores valores ofertados y contratados en los diferentes procesos programados y realizados durante el trimestre, podrán ser utilizados para suplir otras necesidades y ejecutados en un trimestre posterior.

**Cuarto Trimestre:** De acuerdo a la programación de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones correspondiente al cuarto trimestre de 2020, el porcentaje de medición del indicador presenta un rango bajo en atención a que se tuvo que devolver sumas de dinero considerables al Nivel Central por ser de inversión, advirtiendo que estas sumas fueron los sobrantes una vez se satisfizo la totalidad de las necesidades de la Seccional que se tenían dispuesta adquirir con ellas. VALOR PROYECTADO: \$2,684,942,497.oo VALOR EJECUTADO: \$2,110,005,675.oo la diferencia del 21.41% entre lo proyectado y lo ejecutado corresponde a la suma de \$574,936,822.oo la cual se encuentra distribuida así: \$141.080.oo menor valor en la compra de ventiladores y teléfonos; \$7.044.oo menor valor en la compra de cajas para archivo; \$4.550.oo menor valor en la compra de carpetas hojas de vida; \$306.000.oo menor valor en el proceso de servicio de mantenimiento y recarga de extintores; \$2.261.oo, menor valor en la compra de repuestos eléctricos; \$657.798.oo, menor valor en el canon de arrendamiento toda vez que con las alcaldías de Murillo y Villahermosa no se suscribió contratos de arrendamiento de los bienes inmuebles que, siendo de propiedad de ellos, se utilizan para el servicio de los despachos judiciales en esas municipalidades; \$977.612.oo menor valor en el proceso de servicio de aseo; \$388.818.oo menor valor en el proceso de servicio de vigilancia; \$-16.148.348.oo mayor valor proceso compra de escáneres verticales, se utilizó dineros que sobraron en el proceso de compra escáneres cama plana realizado en el trimestre anterior; \$148.775.704.oo menor valor en la compra de cámara web y diademas; \$439.391.420.oo menor valor en la compra de elementos de protección personal, aseo y desinfección; \$432.883.oo menor valor en la compra de mobiliario. De los menores valores ofertados y contratados en los diferentes procesos programados, los de inversión fueron devueltos al nivel central \$148.775.704.oo y \$439.391.420.oo, y los que no correspondían a inversión, fueron trasladados para ser utilizados en el pago del servicio de energía publica de la entidad.





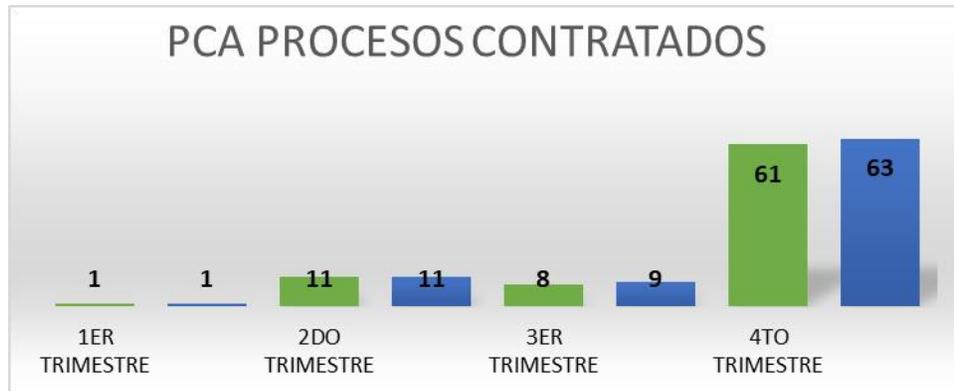
■ Contratación Directa Adjudicados  
■ Contratación Directa Terminados

1er Trimestre	2do Trimestre	3Er Trimestre	4to Trimestre
100%	100%	100%	96.0815%

Durante el año 2020 la Dirección Seccional programó 64 contratos y suscribió 59 contrato por la modalidad de CONTRATACION DIRECTA, entre ellos fueron: Compra de EPP, Mantenimiento Ascensores, Mantenimiento Planta Eléctrica y Servicio de Vigías de la Salud.



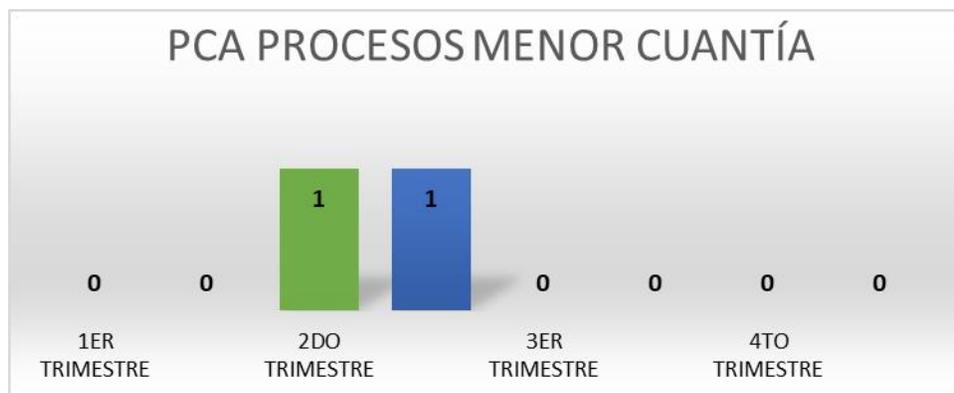
Durante el año 2020 se tramitaron 2 procesos de contratación mediante la modalidad de LICITACION PUBLICA, de los cuales se suscribieron 2 contratos correspondientes a: 1 servicio de aseo, 1 servicio de vigilancia. En conclusión, durante el trimestre las actividades se desarrollaron con eficiencia y eficacia conforme a la legislación vigente y los manuales de procedimientos establecidos.



■ No. De Procesos de Contratación Adjudicados  
■ No. De Proceso de Contratación Terminados

1er Trimestre	2do Trimestre	3Er Trimestre	4to Trimestre
100%	100%	88.89%	96.83%

Durante el Año 2020 se programaron 84 procesos de contratación de contratación, y se adjudicaron 81.



■ No. De Procesos de Contratación Adjudicados  
■ No. De Proceso de Contratación Terminados

Durante el año 2020 la Dirección Seccional suscribió 1 contrato por la modalidad de SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA , correspondiente al servicio de todero.



Durante la vigencia 2020 la Dirección Seccional suscribió 12 contratos por modalidad de MINIMA CUANTIA, entre ellos el mantenimiento vehículos, mantenimiento aires acondicionados, exámenes ocupacionales, servicio de fumigación. Las actividades se desarrollaron con eficiencia y eficacia conforme a la legislación vigente y los manuales de procedimientos establecidos para la Contratación de Mínima Cuantía.



Durante el año 2020 la Dirección Seccional suscribió 7 contratos por la modalidad de SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA, para la adquisición de escáneres verticales, la adquisición de computadores, la adquisición de elementos de protección personal, el servicio de digitalización de expedientes, entre otros.

#### 8.10 GESTIÓN HUMANA:





<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
95.50%	97.98%	98.98%	85.55%

En la vigencia 2020 se evidencio efectividad y eficacia en la proyección de los recursos asignados para el pago de la nómina Seccional Tolima.



Para el primer semestre del 2020 se proyectó el valor de \$3.983.684.190 para el pago de las Cesantías de los servidores judiciales Seccional Tolima de los cuales se pagó el valor de \$4.004.534.675, arrojando un porcentaje del 99,48% de ejecución; Para el segundo semestre del 2020 se proyectó el valor de \$900.250.000 para el pago de las Cesantías de los servidores judiciales Seccional Tolima de los cuales se pagó el valor de \$880.348.204, arrojando un porcentaje del 97,79% de ejecución.

No. TOTAL DE EMPLEADOS ASISTENTES A PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL	No. TOTAL DE EMPLEADOS ESPERADOS EN PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL
547	547

Durante el año 2020 se realizó la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo, enfocada a la concientización de hábitos de vida saludables y el respectivo cuidado de la salud mental. Las Actividades para este indicador son: Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Vacaciones Recreativas, Día Dulce del Niño y Día de la Familia. Como quiera que las actividades de Bienestar descritas en el Plan de Trabajo son medidas en el Indicador respectivo.



En el año 2020 se presentaron 90 reclamos justificados del cliente interno en el pago de la nómina sobre un total de 1169 registros de nómina arrojando un porcentaje del 1.88% el cual no supera el rango del 10%.

**8.11 MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA:**

PRESUPUESTO EJECUTADO	PRESUPUESTO ASIGNADO
<b>343.000.000,00</b>	<b>343.000.000,00</b>

El presupuesto destinado para la mejora y el mantenimiento de la infraestructura y equipos del Distrito Judicial de Ibagué, fue ejecuta en su totalidad con actividades de mejora en equipos, elementos, arreglos locativos, cambio de bombillería, entre otras.

**8.12 ASISTENCIA LEGAL:**

TRIMESTRE	FAVORABLES	DESFAVORABLES	TOTAL
1	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>24</b>
2	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

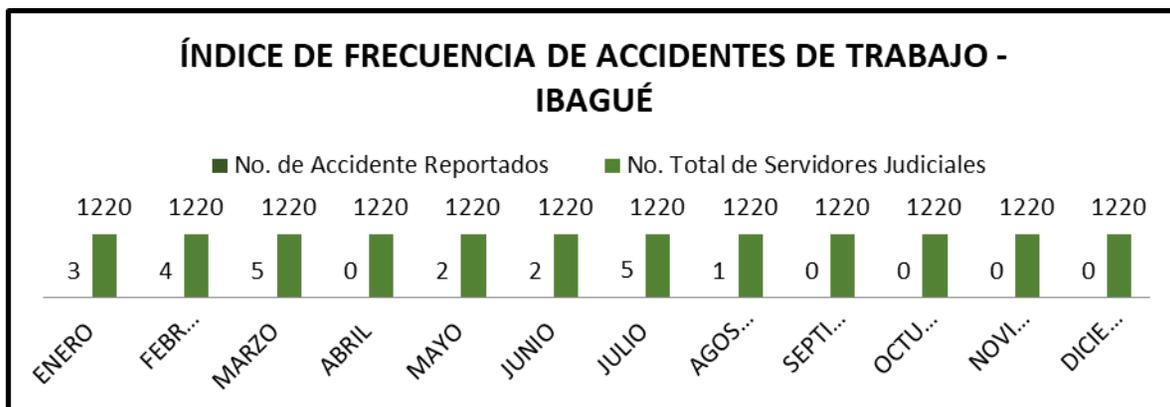
3	6	24	30
4	47	106	153
<b>TOTALES</b>	<b>56</b>	<b>151</b>	<b>207</b>

En el segundo trimestre del 2020, no se reporta ninguno, por motivo que no hubo fallos ejecutoriados, en razón de la suspensión de términos judiciales por causa de la declaratoria de la pandemia.

**8.13 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:**



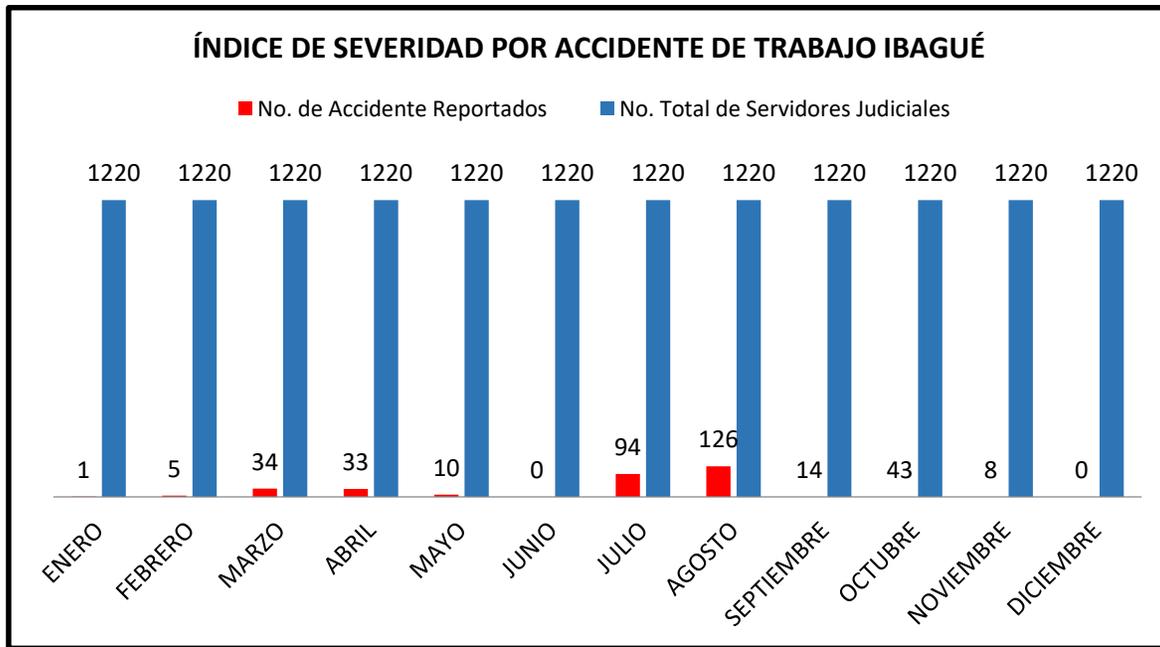
En la vigencia 2020 no se realizó elaboración ni actualización de matrices de peligros.



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
3.35%	4.47%	5.59%	0%	2.24%	2.24%	8.94%	1.12%	0%	0%	0%	0%

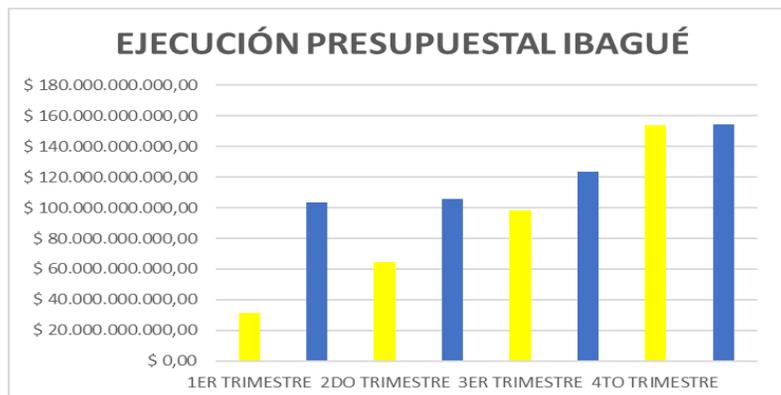


En la vigencia 2020 se presentaron 22 Accidentes de Trabajo, y fueron reportados a ARL POSITIVA.



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
0%	35.77%	23.47%	33.539%	13.41%	4.47%	4.47%	12.30%	0%	0%	0%	0%

#### 8.14 GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL:

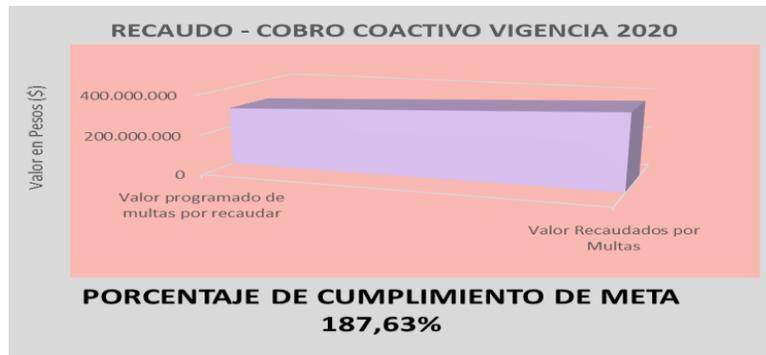


- RECURSOS COMPROMETIDOS PARA LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
- RECURSOS APROPIADOS PARA LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL



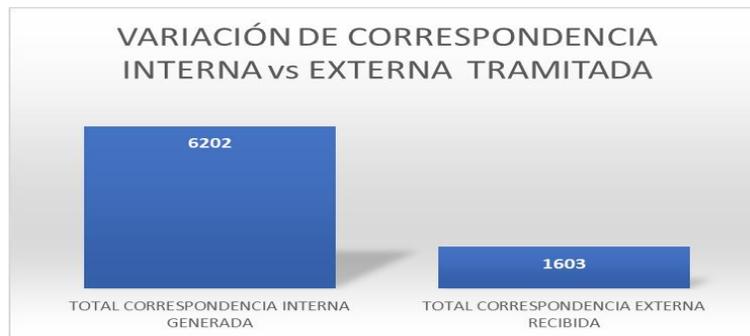


<u>1er Trimestre</u>	<u>2do Trimestre</u>	<u>3Er Trimestre</u>	<u>4to Trimestre</u>
<b>30.02%</b>	<b>60.96%</b>	<b>79.44%</b>	<b>99.56%</b>



Durante el año 2020 se fijó como meta posible de recaudo por concepto de multas a través de los procesos de cobro coactivo el valor de \$295.940.000.00.oo, según circular No. DEAJC20-76 , de los cuales al mes de diciembre de 2020 se ha recaudado el valor de \$377.840.735.00= equivalente al 127,67%.

**8.15 GESTIÓN DOCUMENTAL:**



**8.16 GESTIÓN TECNOLÓGICA:**

<b>No. DE ENCUESTAS CALIFICADAS SATISFACTORIAMENTE</b>	<b>TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS</b>
<b>120</b>	<b>120</b>





Durante el año 2020 se realizaron un total de 120 encuestas de las cuales 120 fueron calificadas satisfactoriamente, arrojando un porcentaje del 100% de efectividad en la prestación del servicio de la Gestión Tecnológica hacia los Despachos Judiciales y demás dependencias.

**8.17 RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN JUZGADOS ADMINISTRATIVOS**  
(Especifique los resultados por cada proceso por procesos, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos):

INDICADOR - FUENTE	TIPO	AÑO	PERIODO	META	No. Total Procesos Terminados	No. de procesos recibidos	EJECUTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
Indicador: Índice de cumplimiento de Términos Procesales	Creciente	2020	T 1	100%	726	735	98,78	98,78
		Trimestral	T 2	100%	459	17	2700,00	2700,00
		T 3	100%	860	905	95,03	95,03	
		T 4	100%	943	627	150,40	150,40	
Proceso: ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA								

NOMBRE DEL DESPACHO	ÍNDICE DE EVACUACIÓN				PROMEDIO ACUMULADO AÑO
	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	
Juzgado 001 Administrativo de Ibagué	78,95	2800,00	100,00	270,27	812,30
Juzgado 002 Administrativo de Ibagué	152,27	3200,00	121,43	118,97	898,17
Juzgado 003 Administrativo de Ibagué	122,22	1800,00	111,11	172,73	551,52
Juzgado 004 Administrativo de Ibagué	52,08	4800,00	162,71	187,76	1300,64
Juzgado 005 Administrativo de Ibagué	113,04	4400,00	61,90	125,93	1175,22
Juzgado 006 Administrativo de Ibagué	103,08	2650,00	133,33	141,38	756,95
Juzgado 007 Administrativo de Ibagué	129,17	3800,00	27,71	129,41	1021,57
Juzgado 008 Administrativo de Ibagué	85,92	866,67	107,81	172,09	308,12
Juzgado 009 Administrativo de Ibagué	82,61	825,00	87,10	203,92	299,66
Juzgado 010 Administrativo de Ibagué	86,42	2050,00	67,50	111,11	578,76
Juzgado 011 Administrativo de Ibagué	86,25	1350,00	120,63	103,28	415,04
Juzgado 012 Administrativo de Ibagué	106,35	3600,00	105,75	140,82	988,23
<b>PROMEDIO POR TRIMESTRE</b>	<b>99,86</b>	<b>2678,47</b>	<b>100,58</b>	<b>156,47</b>	<b>758,85</b>





### **Primer Trimestre:**

En el primer trimestre de 2020 se alcanzó una productividad del 99,19 (32,96 puntos porcentuales más que en el mismo trimestre del año 2019 en la que la productividad arrojó un 66,23%). El porcentaje de evacuación se ubicó en el 100,28%, siendo superior al 100%, ello debido a que los Juzgados 2, 3, 6, 7 y 12 reportaron un número mayor de salidas que de ingresos, aunque algunos Despachos no alcanzaron el nivel esperado de evacuación, las causas fueron: 1. Vacancia judicial y 2. Complejidad en los asuntos.

### **Segundo Trimestre:**

En el segundo trimestre de 2020 se alcanzó una productividad del 2705,88 (2.517,9 puntos porcentuales más que en el mismo trimestre del año 2018 en la que la productividad arrojó un 187,98%). El porcentaje de evacuación se ubicó en el 2678,47%, siendo superior al 100%, esto se debió a que no ingresaron procesos nuevos de reparto por la suspensión de términos judiciales decretada por el Consejo Superior de la Judicatura desde el 16 de marzo al 30 de junio de 2020, como consecuencia de la declaratoria de aislamiento preventivo obligatorio por parte del Gobierno Nacional por la pandemia de coronavirus COVID-19 y permitió la evacuación de procesos que se encontraban al Despacho para sentencia.

### **Tercer trimestre:**

En el tercer trimestre de 2020 se alcanzó una productividad del 100,58% (35,44 puntos porcentuales por debajo que en el mismo trimestre del año 2019 en la que la productividad arrojó un 136,02%). El porcentaje de evacuación se ubicó en el 95,03% lo que se considera satisfactorio, teniendo en cuenta que en dicho periodo se decretó el levantamiento a la suspensión de términos judiciales ingresando nuevas demandas por reparto, además se continuó con la evacuación de procesos que se encontraban para sentencia de periodos anteriores.

### **Cuarto trimestre:**

En el cuarto trimestre de 2020 se alcanzó una productividad del 156,47% (16,4 puntos porcentuales más que en el mismo trimestre del año 2018 en la que la productividad arrojó un 140,07%). El porcentaje de evacuación se ubicó en el 150,40%, siendo superior al 100%, lo cual se considera como excelente, ya que el número de salidas fue mayor al de entradas, aumentándose en 18,32% con relación al mismo periodo del año 2019.





**ACCIONES DE TUTELA**

INDICADOR - FUENTE	TIPO	AÑO	PERIODO	META	No. Total Procesos Terminados	No. de procesos recibidos	EJECUTADO	PORCENTAJE DE EVACUACIÓN
Indicador: Índice de cumplimiento de Términos Procesales	Creciente	2020	T 1	90%	302	310	97,42	97,42
		Trimestral	T 2	90%	175	195	89,74	89,74
		T 3	90%	274	270	101,48	101,48	
		T 4	90%	201	176	114,20	114,20	
Proceso: CONSTITUCIONAL								

NOMBRE DEL DESPACHO	ÍNDICE DE EVACUACIÓN				PROMEDIO ACUMULADO AÑO
	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	
Juzgado 001 Administrativo de Ibagué	96,00	93,33	104,55	114,29	102,04
Juzgado 002 Administrativo de Ibagué	104,17	82,35	109,52	106,25	100,57
Juzgado 003 Administrativo de Ibagué	96,15	100,00	90,48	120,00	101,66
Juzgado 004 Administrativo de Ibagué	100,00	82,35	108,00	106,67	99,25
Juzgado 005 Administrativo de Ibagué	100,00	87,50	108,33	100,00	98,96
Juzgado 006 Administrativo de Ibagué	100,00	88,24	100,00	111,76	100,00
Juzgado 007 Administrativo de Ibagué	96,43	87,50	95,83	126,67	101,61
Juzgado 008 Administrativo de Ibagué	96,00	93,33	100,00	114,29	100,90
Juzgado 009 Administrativo de Ibagué	100,00	87,50	104,55	106,25	99,57
Juzgado 010 Administrativo de Ibagué	96,30	83,33	100,00	126,67	101,57
Juzgado 011 Administrativo de Ibagué	92,31	93,33	100,00	112,50	99,54
Juzgado 012 Administrativo de Ibagué	92,86	100,00	96,00	126,67	103,88
<b>PROMEDIO POR TRIMESTRE</b>	<b>97,52</b>	<b>89,90</b>	<b>101</b>	<b>114</b>	<b>101</b>





### **Primer trimestre**

En el primer trimestre de 2020 se alcanzó una productividad del 97,42 (11,3 puntos porcentuales más que en el mismo trimestre del año 2019 en la que la productividad arrojó un 86,12%). El porcentaje de evacuación del proceso se ubicó en el 97,52%, siendo superior al 90%, que se considera un rendimiento óptimo y del 90% que es la meta propuesta de índice de cumplimiento

### **Segundo trimestre**

En el segundo trimestre de 2020 se alcanzó una productividad del 89,74 (8,21 puntos porcentuales menos que en el mismo trimestre del año 2019 en la que la productividad arrojó un 97,95%) Aunque el porcentaje de evacuación de proceso se ubicó en un 89,90% y pese a ser inferior a la meta propuesta, se puede considerar como optima al superar el 80%. Una de las causas de no cumplir con las metas puede ser la vacancia judicial por semana santa y que se hayan presentado tutelas en las fechas cercanas a la finalización del trimestre lo que impide su resolución dentro del mismo.

### **Tercer trimestre**

En el tercer trimestre de 2020 se alcanzó una productividad del 101,48 (3,53 puntos porcentuales más que en el mismo trimestre del año 2019 en la que la productividad arrojó un 97,95%) - El porcentaje de evacuación, aunque el porcentaje de evacuación de proceso se ubicó en el 101%, ello se debe a que se profirieron las decisiones en algunas tutelas que habían quedado pendientes del trimestre anterior.

### **Cuarto trimestre**

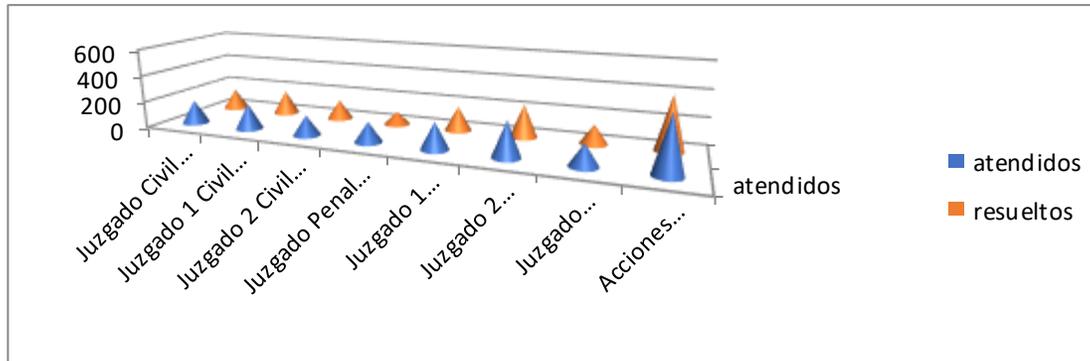
En el cuarto trimestre de 2020 se alcanzó una productividad del 114,20 (0,99 puntos porcentuales más que en el mismo trimestre del año 2019 en la que la productividad arrojó un 113,21%) - El porcentaje de evacuación se ubicó en el 114%, siendo igual al porcentaje alcanzado en el año 2019.

Finalmente, como quiera que el término para tramitar las acciones de tutela por mandato constitucional y legal es de diez (10) días, el índice de evacuación es superior al 100%, si tenemos en cuenta que se inició el año con 2 tutelas en trámite y se cerró el año (19 de diciembre) con tan sólo 1 acción pendiente de resolver.





**8.18 RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN JUZGADOS DE CHAPARRAL (Especifique los resultados por cada proceso por procesos, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos):**



**9. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA/ EXTERNA**

PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Auditoria interna SIGCMA	22/07/2020	1 (Oportunidad de Mejora)	*Ajustar los indicadores de gestión con el fin de visibilizar los resultados alcanzados para el logro de los objetivos del proceso, teniendo en cuenta los indicadores del nivel central, los que si reflejan las actividades desarrolladas y el cumplimiento de las metas propuestas.





GESTION DOCUMENTAL	Auditoria interna SIGCMA	22/07/2020	2 (Oportunidad de Mejora)	* Adicionar los indicadores de gestión, con el fin de visibilizar las metas planeadas, el logro de resultados y objetivos del proceso. * Estructurar las metas y objetivos de acuerdo a las gestiones adelantadas para mitigar los efectos de la declaratoria de la emergencia sanitaria.
JUZGADOS ADMINISTRATIVOS	Auditoria interna SIGCMA	22/07/2020	4 (Oportunidad de Mejora)	INFORMACIÓN DOCUMENTADA: *Se recomienda estandarizar en el micro sitio que se tiene en la página web de la Rama judicial la información divulgada relacionada con el quehacer judicial, con el fin de facilitar una mejor consulta a los usuarios de los Juzgados Administrativos. * Se recomienda llevar un registro del número de solicitudes que hacen los usuarios con relación a los expedientes que se tienen en el archivo de acuerdo al medio de control consultado, con el fin de que se tabule el número de solicitudes y se establezca su periodicidad. * Se recomienda elaborar un protocolo para la consulta, organización y manejo de las hojas de vida que se llevan en los juzgados administrativos. * Se recomienda en el marco de la virtualidad, ajustar las tablas de retención documental de acuerdo a los nuevos expedientes digitalizados que se llevan en el OneDrive.
JUZGADOS DE CHAPARRAL	Auditoria interna SIGCMA	22/07/2020	4 (Oportunidad de Mejora)	* Se recomienda la utilización de la herramienta Office 365 y el One Drive para la conservación de la documentación tanto de procesos híbridos como digitales. *Se recomienda incluir las audiencias y diligencias en el Microsoft Planner para asignar tareas urgentes lo que permite hacer control de los términos. *Se recomienda el uso de los micros sitios de los juzgados en la página web de la Rama





				Judicial. *Se recomienda solicitar la creación de la firma electrónica tanto para el juez como para la secretaria, lo que genera control y autenticidad de las salidas (sentencias, autos y oficios).
ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Auditoria externa SIGCMA	29/09/2020	2 (Oportunidad de Mejora)	1. Fortalecer el proceso de identificación, redacción y análisis de riesgo, detallando las acciones emprendidas para asegurar que estas se orientan a la eliminación de las causas raíz identificadas. 2. Reforzar el proceso de medición del proceso, diferenciando los controles de proceso de los indicadores, teniendo en cuenta que estos últimos deben ser medibles, alcanzables, y en pro de la mejora continua.
JUZGADOS ADMINISTRATIVOS (JUZGADO NO 2) Y JUZGADOS ADMINISTRATIVOS (JUZGADO NO 6)	Auditoria externa SIGCMA	29/09/2020	2 (Oportunidad de Mejora)	*Mejorar el proceso de análisis de riesgo, relacionando en las acciones todos aquellos controles orientados a eliminar, mitigar o sustituir el riesgo identificado y no las acciones a realizar una vez se haya materializado el riesgo. *Socializar las mediciones establecidas para los programas ambientales implementados, las metas y los resultados obtenidos para fomentar el compromiso de todos los colaboradores.
JUZGADOS CHAPARRAL	Auditoria externa SIGCMA	29/09/2020	2 (Oportunidad de Mejora)	*Fortalecer el soporte tecnológico (Servicio de Internet) en la sede judicial para asegurar la continuidad del servicio y evitar posibles interrupciones para el usuario final. * Documentar de forma detallada las causas de cancelación o aplazamiento de audiencias con el objeto de establecer las correspondientes causas y generar planes de acción orientados a eliminar las causas identificadas





**10. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS: ( En caso en que aplique)**

Conforme con la información suministrada por el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios durante el 2020 no se presentaron problemas significativos con los proveedores. Las calificaciones entregadas por los supervisores de los contratos y los conceptos emitidos por los directores responsables de la expedición de conceptos sobre los productos y servicios entregados fueron satisfactorias.

En este sentido y de conformidad con el Manual de Contratación y los formatos establecidos en el proceso de Compras Públicas se evalúa y reevalúa (dependiendo del Proceso contractual) la prestación del servicio o el suministro y adquisición de elementos.

Referente a la Evaluación y Reevaluación de Contratistas en la vigencia 2020 se calificaron en un rango 0 a 5, siendo 5 la calificación más alta.

Esta información puede ser consultada en el SECOP II dentro de cada uno de los procesos al que se le la calificación.

**11. LA ADECUACION DE LOS RECURSOS**

Nota: esta información es inmodificable, teniendo en cuenta que son los recursos asignados para el funcionamiento del SIGCMA

PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2020
CALIDAD DE LA JUSTICIA	Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la guía técnica de la Rama Judicial	400.000.000
	Sensibilizar y certificar auditores en el seguimiento de SIGCMA	645.000.000
	Realizar sensibilización de la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental	300.000.000
	Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma	655.000.000
	Implementar y obtener un Sistema de Información Integrado del SIGCMA en todas las dependencias de la organización	200.000.000
	<b>TOTAL, INVERSIONES 2020</b>	<b>2.200.000.000</b>

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico





**12. EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA GESTIONAR LOS RIESGOS Y ABORDAR OPORTUNIDADES:**

PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
Transversal para todos los procesos	Interrupción o demora en la prestación del servicio de justicia	Implementación de nuevas herramientas tecnológicas para el trabajo en casa y de y la adopción de otros medios de comunicación para prestar el servicio de justicia.	Se requiere incluir este riesgo ya que fue materializado por efectos de la pandemia y el cambio en el contexto presentado en el 2020	Si

• La información registrada en este ítem puede implicar cambios en el mapa de riesgos

**12.1. ¿Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades han sido eficaces y por qué?**

Si han sido eficaces para todos riesgos identificados por que los controles han sido pertinentes para tratar las causas, evitando la ocurrencia de ellos, a excepción del riesgo que fue incluido y denominado Inoperatividad que ya que fue materializado por efectos de la pandemia y trayendo como efectos el cambio en el contexto.

**12.2. 10.2 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES CONFORME AL ACUERDO PSAA14-10160, NTC 6256:2018 Y GTC 286:2018(Especifique el desarrollo ambiental, buenas prácticas y estrategias ambientales por sede)**

- Se adelantó socialización del Sistema de Gestión Ambiental en el marco del Acuerdo PSAA14-10160 de 2014 el cual brinda las herramientas necesarias para el entendimiento del esquema normativo y su adecuada implementación, además de fomentar la cultura de calidad y las buenas prácticas ambientales en las dependencias administrativas de la seccional con el propósito





fundamental de conservar el medio ambiente.

- Se implementaron 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.
- Se realizó el lavado de tanques de agua potable subterráneos y aéreos en las diferentes cabeceras del distrito judicial, para asegurar el suministro, en el contexto de la pandemia – Covid 19, y como mitigación al contagio.
- Se evidenció una disminución considerable en el uso de papel, toners y demás elementos de oficina al implementar el uso de medios tecnológicos y la virtualidad del trabajo en casa como lo es Microsoft 365 (Forms, Teams, SharePoint, Planner, One Drive entre otros), Correo electrónico, WhatsApp, Twitter, Sigobuis web, Justicia XXI, Lifesize entre otras que ha disminuido favorablemente los aspectos e impactos ambientales al interior de la seccional.
- Se sustituyeron luminarias tradicionales por tecnología tipo Led -ahorradoras de energía. minimizando el uso de la energía de la seccional por esta estrategia adoptada.
- Se han suministrado canecas de basura ecológicas para la adecuada separación de residuos y almacenamiento.
- Se tiene ubicado un ciclistero en la edificación del Palacio de Justicia, con el fin de estimular el uso de bicicletas por los servidores judiciales.
- El día nacional de la justicia, se incentivó con una premiación a los despachos judiciales que implementaron buenas prácticas ambientales en el marco del acuerdo PSAA14-10160 de 2014.





**13. ACCIONES DE GESTIÓN: (Acciones de Mejora y Correctivas)**

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
Administración de la Carrera Judicial	2	1	1	0	0	0	Las acciones de mejora formuladas para atender la oportunidad de mejora de reforzar el proceso de medición de indicadores del proceso de Administración de la carrera judicial fueron adecuadas, lo que permitió tener un control y seguimiento más diferenciado y adecuado y conveniente, en pro de la mejora continua, quedo una acción de mejora pendiente de cerrar, con actividades para cerrar oportunamente en la vigencia 2021 y fortalecer la gestión del riesgo en el proceso.
Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1	1	0	0	0	Se logro el cierre oportuno de la acción de mejora en el año 2020, ajustando los indicadores de





PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							gestión con el fin de visibilizar los resultados alcanzados para el logro de los objetivos del proceso, teniendo en cuenta los indicadores del nivel central, los que reflejaran las actividades desarrolladas y el cumplimiento de las metas propuestas en la vigencia 2021.
GESTION DOCUMENTAL	2	2	2	0	0	0	Se logro el cierre oportuno de las acciones de mejora en el año 2020, adicionando a los indicadores de gestión, uno que permita visibilizar las metas planeadas, el logro de resultados y objetivos del proceso de la seccional; igualmente se logró desde el proceso, la meta de las gestiones adelantadas para mitigar





PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							los efectos de la declaratoria de la emergencia sanitaria.
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

#### SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

#### 14. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Fortalecer la cultura de los servidores judiciales frente a cada uno de los componentes del SIGCMA, a través de mecanismos de sensibilización, capacitación, socialización y entre otros.	Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA	01/03/2021 al 05/03/2021
Fortalecer la cultura del autocontrol y autoevaluación a través de mecanismos que busquen la permanente revisión, análisis y seguimiento de los indicadores de gestión como herramienta de control de uso permanente y que permita identificar oportunamente desviaciones y tendencias para proponer las acciones necesarias que conduzcan al cumplimiento de las metas definidas y al mejoramiento de los procesos en la Seccional.	Transversal a todos los procesos	01/03/2021 al 05/03/2021
Ampliar y continuar con el uso de las herramientas TIC'S para la socialización de información de interés de la Organización.	Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA	01/03/2021 al 05/03/2021
Fortalecer a través de la página WEB Seccional, y los medios de comunicación adoptado para los usuarios y partes interesadas.	Líder del proceso de Comunicación Institucional	01/03/2021 al 05/03/2021
Adelantar e implementar buenas prácticas relacionadas con el componente ambiental.	Coordinadora Seccional en Gestión Ambiental	01/03/2021 al 05/03/2021
Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital.	Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2021 al 05/03/2021



**15. NECESIDADES IDENTIFICADAS PARA EL SIGCMA: Necesidad de cambio en el sistema y necesidad de recursos**

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere modificar la estructura orgánica de roles y responsabilidades del comité en competencias.</li> <li>Actualizar el alcance del Sistema de Gestión Ambiental.</li> </ul>
OTROS	Autogestión, alianzas estratégicas, medidas de descongestión.
¿ Necesidad de recursos?	Es necesario que el SIGCMA cuente con mayor recurso humano y recursos financieros en las seccionales que aseguren la sostenibilidad del SIGCMA a nivel administrativo como judicial para lograr un mejor servicio de justicia.

**16. CONCLUSIONES**

CONDICIÓN	PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	Si, porque aporta al cumplimiento de la labor misional y los requisitos establecidos por la Constitución y la Ley y contribuye en el logro de la Política y Objetivos de Calidad y porque las disposiciones y metas trazadas por el Nivel Central se realizan y se cumplen para el mejoramiento y mantenimiento del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito – CONVENIENTE	Si, porque proporciona el marco de referencia para el direccionamiento estratégico de la Entidad y ayuda en el cumplimiento la Política de Calidad, de sus objetivos institucionales y de Calidad definidos por la Organización
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO	Si, porque se encuentra alineado, con el Plan sectorial de desarrollo de la entidad y toda su planeación estratégica.
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ	Si, porque se ejecutan las actividades conforme a lo planeado y conforme a los requisitos establecidos en el marco de los pilares del Plan sectorial de Desarrollo de la Entidad



## 17. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

- El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implementado permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo en la gestión judicial y administrativa, para organizar y gerenciar su trabajo con instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad en la toma de decisiones basada en datos reales, del mismo modo permite establecer barreras de control que minimizan los impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.
- Se mantiene el liderazgo de la Alta Dirección, lo cual permite cumplir con las actividades planeadas con oportunidad y en armonía alineado con el Plan Sectorial Desarrollo, la Política y objetivos de calidad como marco de referencia del direccionamiento estratégico de la Entidad y con el compromiso de todos los funcionarios y empleados quienes en su desarrollo participamos.
- Se continua en el proceso de apoyo y acompañamiento en el mantenimiento del SIGCMA a través de la Coordinación Nacional del SIGCMA en coordinación de la Alta Dirección y los líderes de proceso de la seccional.
- Se implementará nuevas estrategias y buenas prácticas encaminadas al manejo adecuado de los recursos y protección del medio ambiente dando cumplimiento a los requisitos legales y ambientales.

**ÁNGELA STELLA DUARTE GUTIÉRREZ**  
Magistrada

**RAFAEL DE JESÚS VARGAS TRUJILLO**  
Magistrado

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

**DIANA CAROLINA MÉNDEZ BERNAL**  
Jueza Coordinadora Juzgados Administrativos

**DALMAR RAFAEL CAZES DURÁN**  
Juez Coordinador Chaparral

**ISABEL CRISTINA BARRERA**  
Coordinadora calidad Juzgados Administrativos

**MARIA DEL ROSARIO RODRÍGUEZ M**  
Coordinadora (e) SIGCMA

