



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA
2020

Revisión por la Dirección





DEPENDENCIA:	Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas y Dirección Seccional de Administración Judicial de Manizales	LIDER DEL SIGCMA	Magistrada Líder del SIGCMA Seccional Manizales
FECHA DE REALIZACIÓN:	Junio de 2021	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA	Julio 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
		Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes	
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	
Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento.	MISIONALES	Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia	X
Transformación de la Arquitectura Organizacional.	APOYO	Gestión Documental	
		Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	X
		Gestión Tecnológica	X
Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.		Administración de la Seguridad	
		Gestión Humana	X
Calidad de la Justicia		Gestión Administrativa	
		Gestión de Compra Pública (Adquisición de Bienes y Servicios)	X
Anticorrupción y Transparencia		Gestión Financiera y Presupuestal	X
		Asistencia Legal	X
		Gestión de la Información	X



		Estadística	
	EVALUACIÓN Y MEJORA	Auditoría Interna	
		Mejoramiento del SIGCMA	X

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

COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2019) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
Fortalecer el Sistema de información del Consejo Seccional "SICONSEC", incluyendo una nueva funcionalidad para asegurar el correcto diligenciamiento de los formularios del factor calidad, elemento fundamental para la consolidación de la calificación integral, Tratando de solventar la reiteración errores en la digitalización y reprocesos que se generan por ser un proceso manual.	Durante el primer trimestre del año 2020 se iniciaron los preparativos para la formulación de la interfaz para facilitar el diligenciamiento de las fichas de calidad, pero debido al inicio de la pandemia Covid-19 no se pudo continuar con el desarrollo del proyecto. Actualmente se han venido reduciendo los errores en el diligenciamiento de las fichas de calidad gracias a la reiteración del acuerdo que regulan el mismo. Para el año 2021 se tiene proyectado reactivar la creación del modulo para el diligenciamiento de las fichas del factor calidad.
Con el fin de continuar velando por el control y la eficiencia del servicio brindado a los usuarios externos en cuanto asesoría y acompañamiento judicial por parte del CAOUJ se vio la necesidad de diseñar e implementar aplicativo que permita fortalecer el seguimiento a la calidad del servicio brindado a los usuarios y adoptar las acciones de mejora correspondientes.	En el primer trimestre del año 2020 se finalizó el aplicativo para el seguimiento a la atención de usuario externo por el CAO-UJ, el cual se encontraba en funcionamiento hasta el inicio de la pandemia COVID-19 lo que obligo a cerrar temporalmente este centro de atención al usuario. Por la reducción de afluencia de usuarios al Palacio, el CAOU-UJ ha visto reducida la afluencia de usuarios en un 50%, por lo que se han evaluado alternativas para el año 2021. El seguimiento de usuarios atendidos se está realizando por medio de un formato de Excel.
Fortalecer la gestión del Conocimiento, creación de Manual de roles, funciones y responsabilidades actualizado y articulado con la norma ISO 9001, Formulación del manual de procesos y procedimientos con su respectivo flujograma e identificación de normativa legal vigente, Estructuración del manual seccional SIGCMA para facilitar el control y seguimiento del sistema tanto en el Consejo Seccional, como en la Dirección Ejecutiva Seccional, en el marco del desarrollo de los procesos del SIGCMA en la seccional	Durante los dos primeros trimestres del año 2020 se formulo el Manual de roles, funciones y responsabilidades de acuerdo a los requisitos establecidos en la guía del departamento nacional de función publica el cual se encuentra pendiente de aprobación. Actualmente se cuenta con el manual de procedimientos de los procesos del Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas. No se elaborará el manual SIGCMA toda vez que este no cuenta como requisito obligatorio de la norma.



<p>Articulación de los POA e indicadores con la normativa y las caracterizaciones actualizadas propuestas por la coordinación nacional del SIGCMA nivel central, numerales de la norma técnica de calidad ISO 9001, DOFA y metodología integrada de planeación y gestión (MIPG)</p>	<p>En el primer trimestre del año 2020 se estructuraron los Planes Operativos teniendo en cuenta los requisitos establecidos en la norma ISO 9001, MIPG y DOFA. En todos los procesos del Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas.</p> <p>Durante el último trimestre del 2020, la Seccional participó en el proceso de capacitaciones y mesas de trabajo de actualización de información documentada en el marco del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, orientadas por el Nivel Central.</p> <p>Como resultado, se recibió capacitación sobre el nuevo formato para elaborar el contexto de la organización y el plan de acción (el cual sustituiría el POA).</p>
<p>Mejorar el análisis y obtención de datos estadísticos reportados al SIERJU, por medio de un aplicativo que agilice la clasificación y disposición de la información, permitiendo la elaboración de informes y formatos de control de manera eficiente</p>	<p>Durante el año 2020 se implementó herramienta para reporte SIERJU en los Juzgados Laborales de Manizales. Para el año 2021 se tiene proyectado implementar la herramienta en las demás especialidades.</p>
<p>Desarrollar un aplicativo para facilitar la recepción, tramite y seguimiento de los tramites solicitados al URNA</p>	<p>Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por Covid-19, el proceso de registro y control de abogados se adelanta de manera virtual con la Unidad del Registro de Abogados, la Seccional no atiende a los usuarios directamente, razón por la cual no se implementó aplicativo.</p>



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)
Transversal a todos los procesos	Requisitos legales	<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"> ▪ De acuerdo con el nuevo código de colores definido por el gobierno nacional se deberá ajustar el Plan de Gestión Integral de Residuos. ▪ Divulgar y sensibilizar a los servidores judiciales frente al cambio del código de colores y ajustarse a los requisitos normativos. ▪ Adecuar los puntos ecológicos con los que se cuenta actualmente al nuevo código de colores establecido. <p>Adoptar 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>
Transversal a todos los procesos	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	<p>Utilización de medios tecnológicos y de comunicación tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Microsoft 365(Forms, Teams, SharePoint, Planner, One Drive entre otros) * Correo electrónico * Sigobuis web * Justicia XXI * Lifesize



Formación Judicial	Fortalecimiento de las Competencias	Cambio en la formación y capacitación generando fortalecimiento de las competencias realizadas de manera virtual a causa de la pandemia	Utilización de medios tecnológicos como Teams y Lifesize para el fortalecimiento en la formación y capacitación de las competencias.
Mejoramiento del SIGCMA	Aspectos ambientales significativos	Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras en las dependencias judiciales.	▪ Transformación Digital. Uso de herramientas tecnológicas (Teams, correos electrónicos institucionales, aplicativos propios)

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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Comunicación Institucional	Percepción de los usuarios respecto a las estrategias de difusión y comunicación de información realizada por el CSJ de Caldas	94%	80%	Se evidencia que 47 personas calificaron como excelente y buena la difusión realizada y 3 personas como regular y malo
Comunicación Institucional	Percepción de los usuarios respecto a la calidad y contenido de la información divulgada por el CSJ de Caldas	98%	80%	Se evidencia que 98 personas calificaron como excelente y bueno el contenido y 2 personas como regular y malo
Gestión de la Formación Judicial	Medición de la participación de servidores judiciales en eventos académicos de la EJRLB	82%	80%	Se evidencia que 41 servidores participaron en eventos académicos de la EJRLB y 9 no participaron
Gestión de la Formación Judicial	Medición de la participación de servidores judiciales en eventos académicos de la EJRLB	75%	80%	Se evidencia que 75 servidores participaron en eventos académicos de la EJRLB y 25 no participaron
Gestión de la Formación Judicial	Medición de la participación de servidores judiciales en talleres, capacitaciones o reuniones de	85%	80%	Se evidencia que 85 servidores participaron en actividades ofrecidas por el CSJ de Caldas y 15 no participaron



PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
	trabajo ofrecidos por el CSJ de Caldas			
Gestión de la Información Estadística	Percepción de la satisfacción de los juzgados con respecto al apoyo brindado por el Consejo en reporte de la información estadística	90%	80%	Se evidencia que 45 despachos tienen un alto nivel de satisfacción con el apoyo recibido y 5 despachos están poco satisfechos
Administración de la Carrera Judicial	Percepción de la satisfacción de los usuarios con respecto a permisos de estudio, permisos de residencia, lista de elegibles, calificación integral de servicios, traslados temporales y transitorios	94%	80%	Se evidencia que 47 usuarios se encuentran satisfechos y 3 están poco satisfechos
Administración de la Carrera Judicial	Percepción de la satisfacción de los usuarios con respecto a permisos de estudio, permisos de residencia, lista de elegibles, calificación integral de servicios, traslados temporales y transitorios	96%	80%	Se evidencia que 55 usuarios se encuentran satisfechos y 2 están poco satisfechos
Gestión Tecnológica	Percepción de la satisfacción con el uso de One Drive, Share Point, Lifesize, Teams	98%	80%	Se evidencia que 49 usuarios tienen un alto grado de satisfacción con las herramientas, mientras que 1 usuarios no lo está
Mejoramiento de Infraestructura Física	Percepción de satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos	73%	80%	Se evidencia que 15 personas que han realizado solicitudes, 11 calificaron la satisfacción en "Muy Satisfecho" y "Satisfecho", 4 en



PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
				"Poco Satisfecho" e "Insatisfecho"
Adquisición de Bienes y Servicios (Almacén)	Percepción de satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos	98%	80%	Se evidencia que 49 personas que han realizado solicitudes, 48 calificaron la satisfacción en "Muy Satisfecho" y "Satisfecho", 1 en "Poco Satisfecho" e "Insatisfecho"
Gestión Humana y Seguridad y Salud en el Trabajo	Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a las actividades de Gestión Humana y SST	91%	80%	Se evidencia que 34 personas que han realizado solicitudes, 31 calificaron la satisfacción en "Muy Satisfecho" y "Satisfecho", 3 en "Poco Satisfecho" e "Insatisfecho"
Gestión Tecnológica	Percepción de satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos	93%	80%	Se evidencia que 68 personas que han realizado solicitudes, 63 calificaron la satisfacción en "Muy Satisfecho" y "Satisfecho", 5 en "Poco Satisfecho" e "Insatisfecho"

4. ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRs:

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS
				(Analizar tendencia período vs. período)
Quejas				
Registro y Control de Abogados	2	2	0	Se reciben quejas por demoras en la entrega de tarjetas profesionales



PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Gestión de la Formación Judicial	1	1	0	Se recibe queja por falta de información acerca de diplomados virtuales
Administración de la Carrera Judicial	11	11	0	Se reciben quejas por demoras en el trámite de procesos a cargo de los Juzgados del Distrito
Comunicación Institucional	9	9	0	Se reciben quejas por dificultades en la comunicación con los Juzgados del Distrito
TOTAL	23	23	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.	<p>7 aplicativos y/o ventanillas virtuales de atención</p> <p>261,5 expedientes digitalizados</p> <p>411 Autorizaciones de credenciales para acceso remoto a los equipos de la Oficina</p> <p>535 cuentas de correo electrónico como estrategia de comunicación institucional</p> <p>828 Computadores renovados</p> <p>35 Escáner tipo cama plana adquiridos para Centro de Servicios y Secretarías</p> <p>65 Escáner adquiridos para Despachos Judiciales</p>	El Consejo Seccional y la Dirección Seccional lideraron actividades tendientes a garantizar el acceso a la Justicia en época de pandemia
2	Modernización de la Infraestructura Judicial y	Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de	87,5%	Se realizaron obras de mantenimiento y mejoramiento de infraestructura física en 7



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS	
	Seguridad.	la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran.		de los 8 inmuebles propiedad de la Rama Judicial en el Distrito, mediante 14 contratos asociados al mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura física	
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 residuos sólidos.	Reducción aproximada del 63% en el consumo de papel Reducción aproximada del 34% en el consumo de agua Reducción aproximada del 24,7% en el consumo de energía 4 entregas de residuos sólidos a gestores autorizados	Teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas implementadas y toda la transformación tecnológica que ha tenido la entidad, se evidencia la reducción notoria en los consumos de energía, agua y papel. En cuanto a la disposición final de los residuos se realizaron entregas a gestores autorizados, todo lo anterior ha contribuido a minimizar el impacto ambiental.	
4		Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.	45,6%	Se ha reducido notoriamente las emisiones atmosféricas debido a que parque automotor no presenta tanta actividad vehicular debido al trabajo en casa minimizando la contaminación ambiental y preservado el medio ambiente	
5		Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.	10 contratos con criterios ambientales	El cumplimiento de la legislación ambiental se puede evidenciar en los contratos donde se da revisión, verificación y supervisión a estos lineamientos legales ambientales.	
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.	20 opciones de sede tramitadas 17 listas de elegibles	Al 31 diciembre de 2020 se vencieron los registros de elegibles de las convocatorias No. 2 y No. 3 y la convocatoria No. 4 se encuentra en etapa de conformación del registro de elegibles, actualmente se encuentra en trámite. Los registros de elegibles



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				se actualizaron en 2 oportunidades (febrero y mayo de 2020), así mismo se procesaron 20 opciones de sede y se generaron 17 listas de elegibles por medio de Acuerdos.
7		Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la Organización.	46 talleres desarrollados	Se realizaron talleres brindados por personal del Consejo Seccional sobre el uso de algunas herramientas tecnológicas, dirigidos a servidores judiciales y litigantes, en el uso de herramientas tecnológicas. Con el apoyo del Área de Soporte Tecnológico de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Manizales se brindó orientación y acompañamiento en el manejo de la plataforma tecnológica RP1-CLOUD y LIFESIZE CLOUD para el desarrollo de audiencias virtuales y trabajo en casa en los meses de abril, mayo y junio de 2020
8		Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia.	330 servidores participaron en los diferentes eventos académicos de la EJRLB durante el año 2020	La gestión del conocimiento dio un giro rotundo pasando de la presencialidad, con un alto componente logístico, a la virtualidad, 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, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los	Reducción aproximada del 63% en el consumo de papel Reducción aproximada del 34% en el consumo de agua Reducción aproximada del 24,7% en el consumo de	Teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas implementadas y toda la transformación tecnológica que ha tenido la entidad, se evidencia la reducción notoria en los consumos de energía,



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
		residuos sólidos.	energía 4 entregas de residuos sólidos a gestores autorizados	agua y papel. En cuanto a la disposición final de los residuos se realizaron entregas a gestores autorizados, todo lo anterior ha contribuido a minimizar el impacto ambiental.
10		Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.	45,6%	Se ha reducido notoriamente las emisiones atmosféricas debido a que parque automotor no presenta tanta actividad vehicular debido al trabajo en casa minimizando la contaminación ambiental y preservado el medio ambiente
11	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.	90%	El nivel de satisfacción del usuario se puede evidenciar en las encuestas de satisfacción realizadas en la vigencia 2020, 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.
12		Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	1 capacitación en Sistema de Gestión de Calidad	Se realizó capacitación en el Sistema de Gestión de Calidad a la totalidad de servidores del Consejo y la Dirección Seccional. Participación de la Seccional en jornadas de sensibilización, capacitación y formación del SIGCMA y del componente ambiental.
13	Calidad de la Justicia	Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA).	29 acciones de gestión	Para el año 2020, se logró la certificación en la norma NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286: 2018 de la Rama Judicial. Se adelantaron 29



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				acciones de gestión, de las cuales 5 fueron acciones correctivas y 24 acciones de mejora con el objetivo principal de lograr la conveniencia, adecuación y eficacia del SIGCMA
14		Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización	2 servidores judiciales de la Seccional que participaron	Se ha fortalecido continuamente 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, Diplomado Virtual de 136 Horas, para la formación auditores internos HSEQ
15		Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	8 procesos evaluados	Se participó en la elaboración de las matrices de riesgos del Plan Anticorrupción
16	Anticorrupción y Transparencia	Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, Rendición de cuentas y participación ciudadana.	100%	Durante el 2020 se adoptó el modelo de rendición de cuentas del Consejo Superior de la Judicatura, establecido en el Acuerdo PCSJA20-1147834 de enero de 2020, cuya implementación fue coordinada desde la Oficina de Comunicaciones, la cual estableció criterios fundamentales que debe contener la información que emane desde la Corporación y que son: calidad, oportunidad y relevancia. En este marco, se logró contar con la participación, tanto de la ciudadanía en general como de diferentes grupos de interés, en las diversas



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				actividades que se lograron desarrollar a lo largo del año, partiendo de las necesidades de información para luego clasificar aquellas de vital importancia, y responder así de manera objetiva a las necesidades de los destinatarios

6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar periodos)
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Avance de las actividades de la matriz de comunicaciones Manizales	80%	100%	Para el cuarto trimestre del año 2020 se realizaron, (1) notijudicial publicado en octubre, (3) boletín de prensa, (6) comunicados de prensa, (24) acuerdo, (6) Circulares, (62) Resoluciones, cumpliendo a cabalidad las actividades programadas en la matriz de comunicación.
	Quejas, Reclamos, Sugerencias y derechos de petición atendidos oportunamente Manizales	70%	100%	Durante el cuarto trimestre del 2020 se presentaron 2 QRS, las cuales recepcionadas por medio del ITC, Correo electrónico y buzón de sugerencias. 1. QRS 24843 - Juan Carlos Serna Ospina 2 QRS 26425 - Andres Mauricio López
	Tiempo Promedio de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias	15 DIAS/QRS	13 días/QRS	Durante el cuarto trimestre del 2020 se presentaron 2 QRS, las cuales se tardaron 13 días en ser respuestas. 1. QRS 24843 - Juan Carlos Serna Ospina 2 QRS 26425 - Andres Mauricio López
ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Monitorear la provisión por el sistema de carrera judicial las vacantes definitivas de los cargos de jueces (zas)	50%	100%	De los 136 despachos de jueces existentes en la seccional, para el cuarto trimestre del año 2020, se cuenta con un total de 93 cargos de Jueces provistos en carrera. • 93 cargos de Jueces en carrera, equivalentes al 68% de la planta. • 43 cargos de Jueces vacantes,



				equivalentes al 32% de la planta. Frente a los 43 cargos de jueces vacantes fueron reportados a la Unidad de Carrera con las siguientes novedades: • un (1) cargo con dos (2) solicitudes de traslado. • un (1) cargo con lista de elegibles vigente. • Un cargo con protección especial reforzada, en virtud del fallo de tutela No. 17001333300320170003700 del Juzgado Tercero Administrativo de Manizales, quien concedió estabilidad laboral reforzada por fuero de pre pensionados. • 40 Sin novedades
MEJORAMIENTO DEL SIGCMA	Calcula el porcentaje de acciones que se cerraron oportunamente durante el periodo de medición.	80%	90%	Para el Consejo Seccional de la Judicatura se contaba con 19 acciones de gestión, en su totalidad cerradas, con el formato correspondiente diligenciado y las evidencias de ejecución de las actividades. Por otra parte, la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial cuenta con 10 acciones de gestión, de las cuales 7 se encuentran cerradas y 3 se encuentran abiertas pues su actividades tienen fechas de finalización en periodos posteriores
	Calcular el estado de avance del Plan de implementación, mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA.	90%	100%	Durante el cuarto trimestre del 2020 el Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas tenía programado un total de 26 actividades las cuales se ejecutaron en su totalidad, la Dirección Ejecutiva tenía programadas 1370 de las cuales se ejecutaron 1320, en total en la Dirección Ejecutiva se ejecutaron en el año un total de 1533 actividades
	Criticidad de los Procesos SIGCMA, determinar indicadores en rango crítico	5%	2%	El indicador cumple satisfactoriamente con el nivel de tolerancia establecido, toda vez que, de los 82 indicadores que fueron medidos en el tercero y cuarto trimestre del año 2020 (alguno de medición



				trimestral y otros de medición semestral), sólo 2 se encuentra en rango crítico durante los dos primeros trimestres.
	Registra el porcentaje de satisfacción del cliente respecto a los productos y servicios prestados por la Rama Judicial.	70%	93%	<p>Durante cuarto trimestre del año 2020 el Consejo Seccional de la Judicatura efectuó la encuesta de satisfacción del usuario interno y externo en relación con los servicios que brinda el Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas, el resultado la encuesta arrojó resultados favorables (de las 100 personas que participaron en la encuesta solo 2 calificaron el servicio como regular y malo concluyendo un alto índice de satisfacción de los usuarios debido a la exigencia en el seguimiento y control de los proceso en el CSJC.</p> <p>Para la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración de Justicia se realizo encuesta de satisfacción respecto a los servicios de los procesos de: Mejoramiento de la Infraestructura física, Gestión humana y seguridad en el trabajo, Gestión tecnológica, almacén (entrega de insumos), obteniendo un resultado promedio de 89 % de usuarios satisfechos</p>
	Calcular el porcentaje de cumplimiento de los objetivos de calidad del Sistema de Gestión.	80%	100%	En el año 2020 La alta dirección del distrito judicial y administrativo de caldas (Dirección Ejecutiva Seccional de administración Judicial y El Consejo Seccional de la Judicatura), aseguran el cumplimiento de los 12 objetivos de calidad propuestos en el Plan Sectorial de desarrollo 2019-2022 para la rama judicial mediante la ejecución, control y seguimiento a procesos estratégicos, misiones, de apoyo y mejora encargados de



				asegurar la administración de la justicia
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Avance del plan operativo	100%	99,6%	Para el año 2020 se programaron un total de 1563 actividades a cargo de los procesos de la Dirección Ejecutiva Seccional, de las cuales se debieron aplazar 24 por motivos de la emergencia sanitaria por covid-19, relacionadas con la realización de inventarios por parte del almacén, quedando vigentes un total de 1539 actividades. Se ejecutaron un total de 1533 actividades
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Ejecución Plan de Adquisiciones	100%	98%	La ejecución del plan de adquisiciones de esta seccional para este trimestre de 2020, obtuvo un avance del 98.02% (\$9.221.175.116) sobre el valor total asignado al presupuesto de la entidad para este periodo que fue de (\$9.407.094.621)
	Procesos de Contratación Adjudicados	80%	100%	Durante este trimestre se suscribió por las diferentes modalidades de contratación, 38 contratos principales por un valor de \$8.800.314.735, y (38) adiciones a contratos celebrados bajo esta modalidad, mediante las cuales se prorrogó el plazo de (26) contratos, dado que por la pandemia no se ha ejecutado normalmente los respectivos contratos, y se adicionó en valor (12) de ellos por la suma de \$374.843.325, el cual representó sólo el 4.09% del valor total contratado para este periodo que fue por (\$9.175.158.060)
GESTIÓN HUMANA	Eficacia en la Proyección de Recursos Asignados para el pago de Cesantías Manizales	90%	100%	Se ejecutó la totalidad de presupuesto asignado para el pago de cesantías, manteniendo los niveles del año anterior
	Eficacia en la Proyección de recursos para el pago de nómina	90%	98%	En cuanto a recursos para el pago de nómina, se tuvo una ejecución del 98%, manteniendo los niveles del año anterior



	Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a las actividades de Gestión Humana	100%	91%	Durante el año 2020 la satisfacción cliente interno presentó una disminución respecto a la medición del 2019. Al verificar las sugerencias y comentarios de los usuarios, se encontraron oportunidades de mejora que se vienen implementando
	Reclamos justificados del Cliente Interno para el pago de nómina y prestaciones sociales	2%	0,0075%	En el 2020 se presentaron un total de 10 reclamos justificados, los cuales corresponden a: Descuento doble cuota, Pagos por cargos desempeñados y descuentos, Pago vacaciones, Descuento de nómina, Reintegro días de salario incapacidad, No aplicación de descuento (2), Descuento que no debía aplicarse, Descuento que supera el 50% y Liquidación vacaciones
	Participación en los programas de bienestar y desarrollo de competencias	80%	87,57%	Para este periodo no se contó con la participación esperada, debido a las dificultades en cuanto a disponibilidad de tiempo de los servidores judiciales convocados. Debido a la emergencia sanitaria por Covid-19 todas las actividades debieron programarse de manera virtual y se notó desmotivación de los servidores para asistir de esta manera
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Índice de Severidad de Accidentes Laborales	Reducir el 5 %	17,22%*	El índice de severidad para el año 2020 fue de 11,77, lo que corresponde a la relación entre la cantidad de días perdidos (158) y días cargados (0) sobre la cantidad de servidores judiciales. Lo que ocasionó el valor tan alto del indicador corresponde en gran parte a la cantidad de días de incapacidad del servidor judicial Carlos Augusto Osorio (140), el cual se topó con un cable y tuvo una lesión en una rodilla
	Índice de Frecuencia de Accidentes Laborales	Reducir el 1,4 %	0,98%	El índice de frecuencia para el año 2020 fue de 0,98 accidentes, el cual tuvo una



				disminución respecto a la cifra del año anterior; esto corresponde a que se presentaron menos accidentes laborales (10) en el año
	Índice de Mortalidad de los accidentes Laborales	Cero (0) Accidentes mortales para el año 2020	0	Para el año 2020 no se presentaron Accidentes laborales mortales, cumpliendo la meta propuesta. Se continuarán las actividades capacitación y control de los riesgos que podrían generar este tipo de accidentes
	Incidencia de la Enfermedad Laboral	-	0,112	Para el año 2020 se presentó un nuevo caso de enfermedad laboral. El indicador demuestra que por cada 100 trabajadores se presentan 0,112 casos de enfermedad laboral nuevos
	Prevalencia de Enfermedad Laboral	-	1,01	Por cada 100 trabajadores existen 1,01 casos de enfermedad laboral en el año 2020
	Ausentismo por causa medica	-	1,10	En el año 2020 se perdió 1,1% de días programados de trabajo por incapacidad médica
MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Cumplimiento Mejoramiento y Mantenimiento Infraestructura Física Manizales	70%	99,8%	En la vigencia 2020 se alcanzó una ejecución del 99,8% del presupuesto asignado, mediante 14 contratos asociados al mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura física, en las diferentes sedes judiciales
	Numero de Juzgados adecuados con los recursos asignados a nivel seccional Manizales	60%	100%	Se adelantaron obras en 6 sedes judiciales propias, impactando la totalidad de los despachos de las mismas
GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	Ejecución Presupuestal	70%	99,82%	Para el trimestre de cierre de año, se presentan reducciones especialmente en inversión por temas de contratación no posibles de realizar y entrega de recursos con retraso para dar cumplimiento al objetivo de vigías, los cuales se tomaron de recursos de bienes y servicios; en lo concerniente a recursos para bienes y servicios se reducen los servicios públicos por un mayor valor asignado SSF



ASISTENCIA LEGAL	Ejecución de actuaciones por apoderados judiciales	Entre 70 y 180	605	Respecto al año anterior se evidenció un incremento de 205 actuaciones. El mismo se debe a actividades relacionadas con la revisión de estados electrónicos, revisión de notificaciones de correos electrónicos, aplicativo INFOJUDICIAL, presentación de memoriales, contestaciones, alegatos y recursos de apelación
	Fallos favorables a la nación	90%	40%	Se obtuvieron 17 fallos favorables a la nación. Los 17 procesos corresponden a procesos donde se acepta la prescripción, procesos de reparación directa que aceptan tesis de culpa exclusiva o procesos de prima del 30 de magistrados a la cual no tienen derecho
	Requerimientos atendidos oportunamente	90%	100%	Se mantuvo el nivel de requerimientos atendidos oportunamente, respecto al año 2019

Nota. Incluir el número de indicadores por proceso

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.

NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME				
Proceso	Numero de la Salida No Conforme	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	1	Se envió una caja con EPP (jabon y toallas) al Centro de Servicios de Chinchiná el cual no fue entregado a su destinatario	X	1. Realizar seguimiento del pedido enviado con la empresa transportadora contratada 2. Realizar reclamación 3. Hacer seguimiento al reintegro del dinero 4. Envío de nota crédito al área de pago



GESTIÓN TECNOLÓGICA	1	No se realizó la copia de seguridad	X	
	2	No se realizó la copia de seguridad	X	
	1	Falla general del servidor por recalentamiento, ya que en sitio el aire acondicionado presentó falla y el servidor por exceso de temperatura se quemó.	X	
	2	Fallas constantes por obsolescencia del Hardware del servidor	X	
REGISTRO Y CONTROL ABOGADOS AUXILIARES DE LA JUSTICIA	1	Resolución No. 1439 del 3 de marzo de 2020, en la cual la Unidad de Registro Nacional de Abogados tuvo error en cuanto a la universidad de la usuaria, pues en ella figura "Universidad Católica Luis Amigó - Medellín" y lo correcto es "Universidad Católica Luis Amigó - Manizales". de la señorita KAREN CORREO RODRIGUEZ con cedula de ciudadanía 1053834896	X	
	1	Resolución No 1508 de 2020, en la cual la Unidad de Registro Nacional de Abogados tuvo error en cuanto a la universidad de la usuaria, pues en ella figura "Universidad de Caldas" y lo correcto es "Universidad Manizales". de la usuaria VANESSA PENAGOS GIRALDO con cedula de ciudadanía 1060591753	X	

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

Realizando el análisis respectivo del desempeño de todos los procesos de la Seccional se puede concluir que el resultado y medición de los indicadores del total de indicadores analizados para la vigencia 2020, se encuentra con un nivel de cumplimiento por encima del 98%.

Es de anotar que no pudieron tenerse en cuenta los siguientes indicadores debido a la imposibilidad de realizar su análisis debido a las complicaciones generadas por la pandemia Covid-19: información estadística, reordenamiento judicial, gestión de la formación judicial y registro y control de abogados.

Así, por ejemplo, por la restricción de acceso a las sedes judiciales, el proceso de gestión de registro de abogados se surtió de manera virtual, directamente por el usuario a esa Unidad, sin la intervención del Consejo Seccional.

Así mismo, se aplazó el reporte de la SIERJU con ocasión de la pandemia y por esta razón el Consejo Seccional no contó con indicadores para elaborar proyectos de reordenamiento judicial. En cuanto al proceso de gestión de formación judicial, la EJRLB no programó eventos académicos presenciales y la oferta académica se difundió de manera virtual. No obstante lo anterior, el Consejo elaboró una matriz de seguimiento de todas las actividades virtuales programadas por la EJRLB.

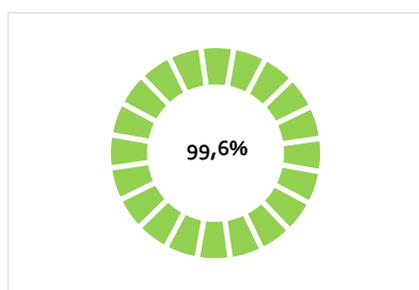


El indicador “Fallos favorables a la Nación” perteneciente al proceso Asistencia Legal con periodo de medición trimestral no alcanzó el nivel de referencia durante el año 2020 debido a que los fallos desfavorables son por acciones de nulidad y restablecimiento del derecho, por temas de prima del 30% y bonificación salarial en contra de la Dirección Ejecutiva a Nivel Nacional los cuales no son conciliables, los fallos a favor de la Entidad son por reparación directa donde reconocen culpa exclusiva.

Por otra parte, el indicador de Severidad de Accidentes Laborales no cumplió el nivel de referencia debido a que el valor incremento de un 6,7% en 2019 a 17,22% en 2020, lo que ocasionó el valor tan alto del indicador corresponde en gran parte a la cantidad de días de incapacidad del servidor judicial Carlos Augusto Osorio (140), el cual se tropezó con un cable y tuvo una lesión en una rodilla.

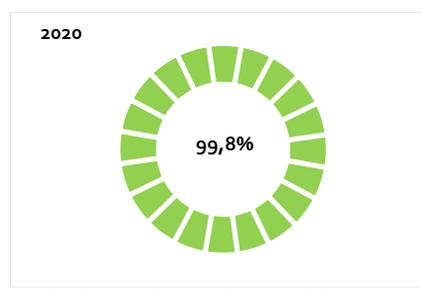
A continuación, se presenta la explicación gráfica del resultado de seguimiento y medición de los indicadores vigencia 2020:

Planeación Estratégica:



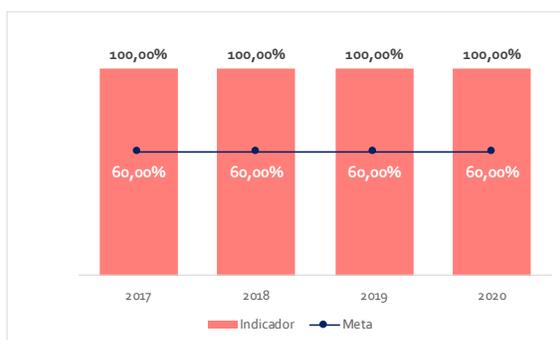
Avance del Plan Operativo 2020

Mejoramiento de la Infraestructura Física:



Cumplimiento Mejoramiento y Mantenimiento Infraestructura Física Manizales

Mejoramiento de la Infraestructura Física:



Número de Juzgados adecuados con los recursos

Adquisición de Bienes y Servicios:

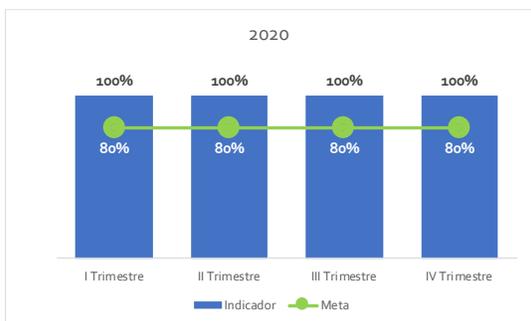


Ejecución Plan de Adquisiciones Manizales



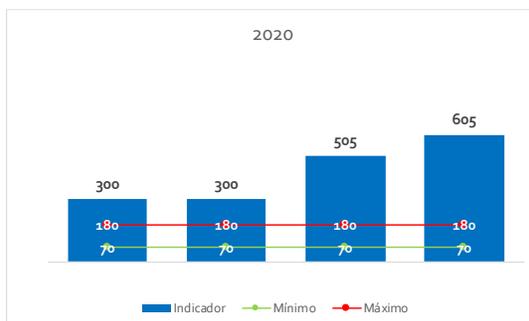
asignados a nivel seccional Manizales

Adquisición de Bienes y Servicios:



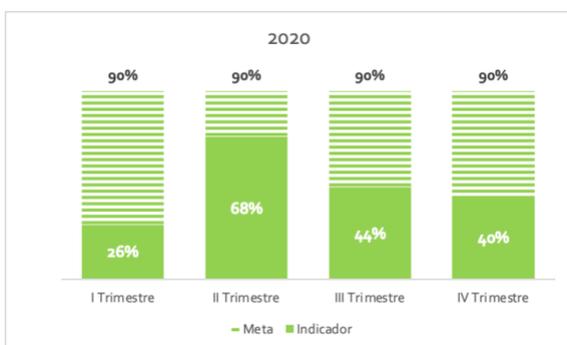
PCA Indicador - Procesos de Contratación Adjudicados Manizales

Asistencia Legal:



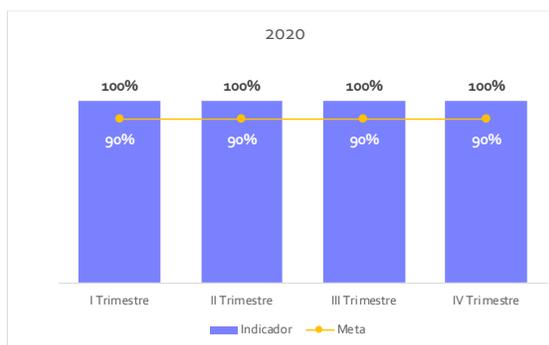
Ejecución de actuaciones por apoderados judiciales

Asistencia Legal:



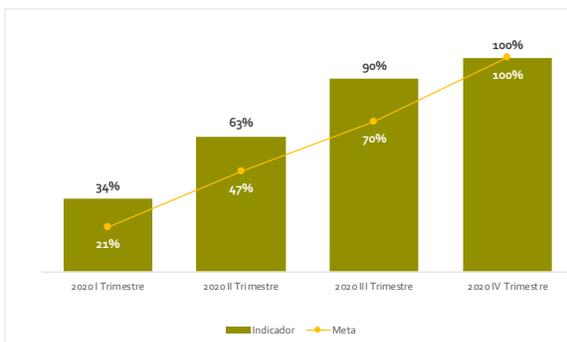
Fallos favorables a la Nación

Asistencia Legal:



Requerimientos atendidos oportunamente

Gestión Financiera y Presupuestal:



Ejecución Presupuestal

Gestión Humana:



Eficacia en la Proyección de Recursos Asignados para



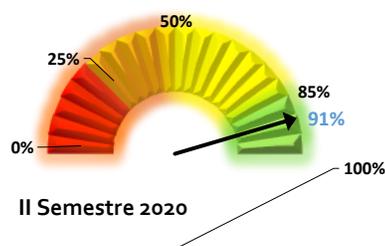
el pago de Cesantías Manizales

Gestión Humana:



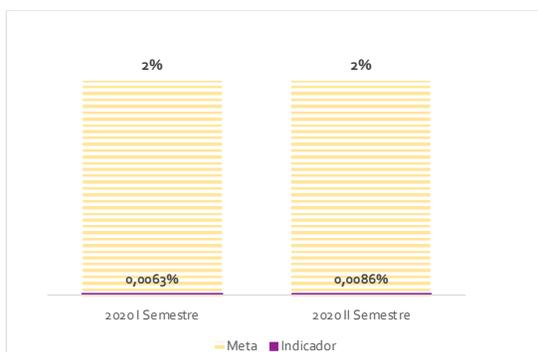
Eficacia en la Proyección de recursos para el pago de nómina

Gestión Humana:



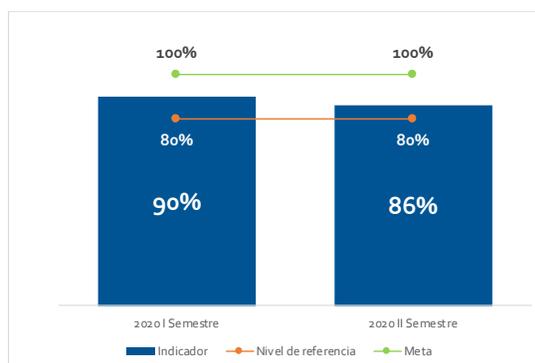
Nivel de satisfacción del Cliente Interno respecto a las actividades de Gestión Humana Manizales

Gestión Humana:



Reclamos justificados del Cliente Interno para el pago de nómina y prestaciones sociales

Gestión Humana:



Participación en los programas de bienestar y desarrollo de competencias

Comunicación Institucional:



Avance de las actividades de la matriz de comunicaciones Manizales

Comunicación Institucional:



Quejas, Reclamos, Sugerencias y derechos de petición atendidos oportunamente Manizales

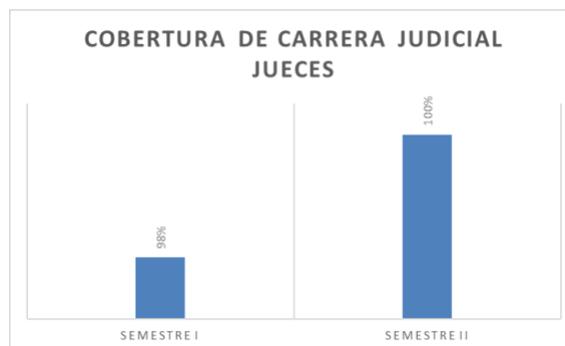


Comunicación Institucional:



Tiempo Promedio de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Administración de la carrera judicial:



Cobertura de jueces en el Distrito

Mejoramiento del SIGCMA:



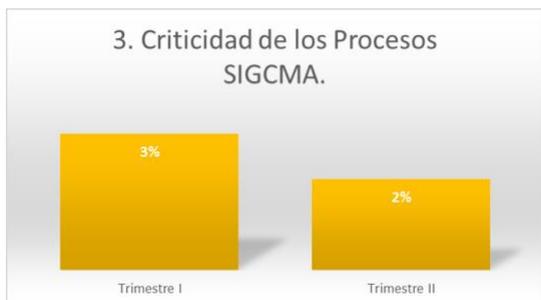
Cierre Oportuno de acciones de gestión

Mejoramiento del SIGCMA:



Avance del Plan de implementación y mejoramiento del SIGCMA

Mejoramiento del SIGCMA:



Criticidad de los procesos SIGCMA

Mejoramiento del SIGCMA:



Cumplimiento de objetivos SIGCMA



Mejoramiento del SIGCMA:



9. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Planeación Estratégica	Auditoria interna SIGCMA	13/08/2020 al 20/08/2020	0	1. La redacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas debería permitir comprenderlas y diferenciarlas claramente, y así planificar apropiadamente las acciones para abordar riesgos y oportunidades. Evidencia: Matriz de identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas 2. Se han tomado una serie de medidas asociadas a cambios en el sistema durante el año 2020, pero no se han planificado y documentado según lo establecido en el procedimiento P-ESG06 Versión 2. 3. En el informe de Revisión por la Dirección del año 2019, deben conservarse las salidas de revisión establecidas en la norma ISO 9001:2015 numeral 9.3.3, así estas no se hayan presentado en el respectivo periodo.
Comunicación Institucional	Auditoria interna SIGCMA	13/08/2020 al 20/08/2020	0	Dejar documentado los seguimientos del nivel de satisfacción de los usuarios frente a los canales de comunicación que maneja la seccional y reevaluar la periodicidad de la medición.



Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia	Auditoria interna SIGCMA	13/08/2020 al 20/08/2020	0	<p>1. Implementar un filtro de verificación, en donde se revise la información relacionada en las tarjetas profesionales, con el fin de prever posibles errores o inconsistencias de las tarjetas profesionales enviadas por la URNA antes de entregarlas al usuario final, lo que permita tomar las medidas correctivas en un menor tiempo y evitar que se materialice una salida no conforme, que afecte la percepción de los usuario.</p> <p>2. Complementar el archivo en Excel con el que ya cuentan, con un aplicativo que genere alertas de tiempos de entrega a solicitudes de tarjetas profesionales que superen los 30 días de trámite.</p> <p>3. Fortalecer la plataforma de gráficas para indicadores y las fichas técnicas de los mismos, con el fin de hacer más sencillo el análisis de la información e identificar tendencias que permitan actuar con oportunidad.</p>
Mejoramiento de la Infraestructura Física	Auditoria interna SIGCMA	13/08/2020 al 20/08/2020	0	<p>1. La documentación de procesos y procedimiento referencia que la información de la normatividad legal de los servicios se puede consultar en el Listado Externo de Documentos, pero no indica donde puede ser ubicado.</p> <p>2. No se evidencia que se realicen seguimiento a las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.</p>
Gestión de la Información Estadística	Auditoria interna SIGCMA	13/08/2020 al 20/08/2020	0	<p>Se debe seguir trabajando con el equipo de trabajo en la identificación y registro de las posibles salidas no conformes que se generen en la ejecución del proceso, dado que esto es un insumo muy importante para el mejoramiento continuo.</p>
Gestión De Seguridad Y Salud en el Trabajo	Auditoria interna SIGCMA	13/08/2020 al 20/08/2020	0	<p>1. Teniendo en cuenta la medición del indicador relacionado con accidentes de trabajo, se evidencia la necesidad de planear e implementar acciones que garanticen brindar la capacitación y retroalimentación con el total de servidores que reportaron</p>



				<p>accidentes, pues a la fecha se han hecho esfuerzos generales.</p> <p>2. Se debe verificar la instrucción que desde la alta dirección se viene dando en cuanto al registro de cambios para mejoras del proceso, pues actualmente se están documentando gestiones de cambio y no acciones de gestión.</p>
Gestión del Talento Humano	Auditoria interna SIGCMA	13/08/2020 al 20/08/2020	0	<p>1. Apoyar las acciones que se han adelantado frente a la emergencia de salud nacional, con la herramienta de acciones de gestión para documentar las buenas prácticas que la dependencia ha llevado a cabo.</p> <p>2. Retomar la elaboración de Manuales de Funciones de los cargos adscritos a la Dirección Seccional de Administración Judicial de Caldas.</p> <p>3. Fortalecer el análisis de los indicadores existentes, para que permitan tomar decisiones e implementar acciones para la mejora.</p> <p>4. Apoyarse en sistemas de Información que permitan iniciar el archivo digital de hojas de vida de servidores judiciales, tomando como ventaja que los documentos ya llegan de manera digital a la dependencia.</p>
Gestión Tecnológica	Auditoria interna SIGCMA	13/08/2020 al 20/08/2020	0	<p>1. Establecer herramientas de seguimiento y medición al interior del proceso (indicadores) con el fin de realizar una evaluación eficiente, eficaz y oportuna del cumplimiento de los objetivos propuestos, a pesar de que la caracterización del proceso establece que los indicadores se manejan desde el nivel central es muy importante que a nivel seccional se evalúe el desempeño del proceso.</p> <p>2. Las PQR son atendidas a través del correo electrónico, sin embargo, se sugiere crear una ruta de atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos que permita realizar el seguimiento y control de las mismas desde que son recibidas hasta que son solucionadas conservando toda la información documentada y la trazabilidad de</p>



				las mismas.
Asistencia Legal	Auditoria interna SIGCMA	13/08/2020 al 20/08/2020	0	<p>1. Con relación al indicador de fallos favorables, se observa que de este depende de factores externos a la entidad tales como autonomía e independencia judicial, jurisprudencia y doctrina, por lo que su resultado se escapa a la gestión de la entidad; por tanto, se sugiere gestionar ante Nivel Central, sea revaluado.</p> <p>2. Se recomienda a nivel central mantener documentada y actualizada la información que se publica, pues no fue posible encontrar la caracterización del Proceso de Asistencia legal. Esto teniendo en cuenta que la NTC ISO 9001:2015</p>
Adquisición de Bienes y Servicios	Auditoria interna SIGCMA	13/08/2020 al 20/08/2020	0	<p>1. Mejorar la identificación de las salidas no conformes, teniendo en cuenta aquellas que se puedan controlar y tratar.</p> <p>2. Para un mejor aporte de los indicadores, conviene revisar su planteamiento desde nivel central.</p>
Gestión Financiera y Presupuestal	Auditoria interna SIGCMA	13/08/2020 al 20/08/2020	0	<p>En relación al POA, la seccional cuenta con un sistema de información que permite realizar seguimiento a diferentes variables que se consideran importantes para el funcionamiento del servicio. En esta, se pudo evidenciar que en algunos casos la unidad de medida no garantiza el cumplimiento de la meta. Se debe tener presente que los atributos que se asignen a las metas del POA deben ser medibles, alcanzables y se deben probar a través de una evidencia, en este caso a través de la unidad de medida definida.</p>
Reordenamiento Judicial	Auditoria externa ICONTEC	02/10/2020 al 05/10/2020	0	<p>Considerando la función del Consejo Seccional de la Judicatura en cuanto a la estructuración de la función en su área de influencia, sobre el considerando del conocimiento profundo de las actividades de la seccional, de sus particularidades y de las adaptaciones actuales dadas a los cargos según necesidades, la propuesta de un modelo de</p>



				estructuración planteado sobre la experiencia propia, de potencial consideración en una posible reforma futura.
Mejoramiento del SIGCMA	Auditoria externa ICONTEC	02/10/2020 al 05/10/2020	0	El estudio y adopción del nuevo modelo planteado de 5x5, en la matriz de riesgo, lo que permitirá afinar y adoptar de manera precisa acciones efectivas de mejora. En la continua implementación de la norma ISO 9001:2015, el apoyarse en las consideraciones contempladas en ISO 9002:2016, Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2015
Comunicación Institucional	Auditoria externa ICONTEC	02/10/2020 al 05/10/2020	0	<p>CENTRO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO DE JUSTICIA. El poder reconstruir la trazabilidad posterior a la orientación dada, con el concurso de los Consultorios Jurídicos aliados, para poder efectuar el seguimiento a la efectividad del proceso iniciado. Explorar la posibilidad de ampliar el servicio de atención psicológica al usuario del centro que lo requiere, mediante la realización de alianzas con los Departamentos de psicología de las Universidades amigas.</p> <p>ATENCIÓN AL USUARIO. En el evento de recibir encargo de digitalización de expedientes anteriores, se puede pensar en establecer alianzas con el SENA para formaciones y preparaciones masivas de jóvenes archivistas, aportando de empleo de carácter regional.</p>
Adquisición de Bienes y Servicios	Auditoria externa ICONTEC	02/10/2020 al 05/10/2020	0	La determinación del impacto producido con la aplicación de SECOP II, en el escenario de pleno de aplicación actual, frente a años previos de ausencia de la herramienta, considerando los costos derivados de la búsqueda del proveedor y del proceso de selección y contrastación, comparando casos reales por ejemplo en la adquisición de vehículos



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

La contratación en la Seccional se realiza desde el proceso de adquisición de bienes y servicios a cargo del área Administrativa y Financiera de la Dirección Ejecutiva, la contratación cumple con todos los lineamientos establecidos en el manual de contratación para la Rama Judicial garantizando la sujeción a los principios de planeación, eficacia, eficiencia, economía, selección objetiva, celeridad, imparcialidad, publicidad, transparencia y manejo del riesgo.

La Dirección Ejecutiva asigna un supervisor para cada contrato quien se encarga de realizar el seguimiento y control del mismo, los contratistas son evaluados a través del formato “Ficha técnica de evaluación y reevaluación de contratistas” en el que se valoran criterios de cumplimiento y oportunidad (oportunidad en la entrega, tiempo de respuesta a requerimientos, soporte y mantenimiento, cobertura del servicio), ejecución del contrato (entrega de la factura, presentación informes de avance, pago de salarios y prestaciones, cumplimiento de cronogramas) y criterios de calidad (calidad en la mano de obra, calidad de los materiales utilizados, calidad en los productos entregados).

Durante la vigencia 2020 no se presentó incumplimiento por ningún proveedor y todos obtuvieron una calificación satisfactoria de acuerdo con la información suministrada por la Jefe Administrativa y Financiera de la Dirección Ejecutiva.

En la vigencia 2020 se celebraron 52 contratos, de los cuales se evaluaron 46 debido a que algunos contratos finalizan durante el 2021. La evaluación para 37 contratos fue de 5 y para los 9 restantes fue en promedio de 4,46.

Esta información puede ser consultada en el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios de la Dirección Seccional de Administración Judicial.

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



PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2020
	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
	TOTAL, INVERSIONES 2020	2.200.000.000

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?
Adquisición de Bienes y Servicios	Incumplimiento de los programas del Plan de Gestión Ambiental, asociados	Incluir en los pliegos de condiciones, compromisos ambientales acorde a los objetivos de cada contrato	Se incluye para el análisis de riesgos del año siguiente, el asociado al incumplimiento de la normatividad ambiental vigente	SI
Planeación Estratégica	Equivocación en la formulación del plan operativo de la Dirección Ejecutiva Seccional	Modificar el Plan Operativo en cuanto a unidades de medida y/o metas que no podrán ser cumplidas	N/A	No
Comunicación institucional	Oportunidad: Redes sociales para ampliar los canales de comunicación	Con el propósito de garantizar el acceso a la administración de justicia en el distrito de Caldas y administrativo de caldas se decide crear los canales de comunicación por medio de las redes sociales (Facebook y	N/A	SI



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?
		Twitter).		
Reordenamiento judicial	Riesgo: Desacierto en las medidas de descongestión, adoptadas por el Consejo Seccional.	Debido a la emergencia sanitaria SARS COV2, el reporte de la información estadística se aplazo para el año 2021 por tal razón no se conto con insumos necesarios para la formulación y puesta en marcha de medidas de reordenamiento	Se requiere incluir el riesgo de desacierto por eventos o afectaciones externas que interrumpan el servicio de justicia (Emergencia sanitaria SARS COV2)	SI
Gestión de la formación judicial	Riesgo: omisión al seguimiento a las actividades académicas programadas por la EJRLB	Debido a la emergencia sanitaria SARS COV2, todos los eventos académicos programados por la EJRLB se realizaron de manera virtual razón por la cual no se pudo realizar el acompañamiento en la seccional.	Se requiere incluir el riesgo de desacierto por eventos o afectaciones externas que interrumpan el servicio de justicia (Emergencia sanitaria SARS COV2)	SI
Administración de la carrea judicial	oportunidad: Implementación de herramienta tecnologías para el trabajo en casa	Se implementa el sistema de información del Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas SICONSEC, de manera virtual mediante la nube One Drive de Microsoft, asegurando el cumplimiento de las	N/A	SI



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?
		actividades del proceso de administración de la carrera judicial		
Registro y control de abogados y auxiliares de la justicia	Riesgo: Omisión al control y seguimiento de los productos entregados por la URNA en el distrito de Caldas	Debido a la emergencia sanitaria SARS COV2, todos los servicios y productos entregados por la unidad de registro nacional de abogados se están realizando de manera directa con el usuario externo, razón por la cual el Consejo Seccional no ha podido realizar el seguimiento a esta actividad	Se requiere incluir el riesgo de desacierto por eventos o afectaciones externas que interrumpan el servicio de justicia (Emergencia sanitaria SARS COV2)	SI
Gestión de la información estadística	Riesgo: Omisión al control del reporte de la información estadística SIERJU	Debido a la emergencia sanitaria SARS COV2, todos los reportes de información estadística SIERJU fueron aplazados para el año 2021, por tal motivo se imposibilita realizar el control y seguimiento de esta actividad.	Se requiere incluir el riesgo de desacierto por eventos o afectaciones externas que interrumpan el servicio de justicia (Emergencia sanitaria SARS COV2)	SI



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?
Mejoramiento del SIGCMA	Oportunidad: actualización manual de funciones	se toma como base la primera normativa expedida por el ICONTEC y la segunda es determinada por el departamento de planeación en la Guía para establecer o Modificar el Manual de Funciones y de Competencias Laborales.	N/A	NO
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 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 pues se dio solución a la consecuencia ocasionada con la materialización del riesgo y en el caso de la oportunidad detectada, se ajusto la matriz de riesgos permitiendo que se siga controlando este criterio.

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)

En el marco del Plan de Gestión Ambiental implementado mediante el Acuerdo PSAA14-10160 de 2014, se adelantaron las siguientes actividades:

- **Incorporación de criterios ambientales en la adquisición de bienes y servicios:** Se incluyeron los requisitos ambientales en un total de 10 contratos de la Seccional, para lo cual se tomó como referencia la matriz de requisitos ambientales establecida en el Nivel Central.



La matriz contiene un listado con los tipos de bien y/o servicio a adquirir, los aspectos ambientales asociados y la descripción de los requisitos a solicitar con su respectivo soporte documental.

A partir de esta información y dependiendo del objeto del contrato, el cual es suministrado por el área de adquisición de bienes y servicios, se elabora una matriz en Excel y un anexo en Word para adjuntar a los documentos de la publicación en SECOP II.

Cada contratista debe firmar el anexo y presentarlo como parte de la documentación de la propuesta (se presenta la ruta en SECOP II para consultar el documento). Esta carta será entonces la lista de chequeo que cada uno de los supervisores de contrato deberá tener en cuenta a la hora de verificar el cumplimiento de requisitos ambientales.

- **Programa de control al consumo de papel:** Se realizó control del consumo de papel mediante el formato F-EVSG-23 establecido por el nivel central.

Dentro de este formato se incluyen los consumos mensuales reportados por el almacén de la Dirección Seccional y el consumo por parte de la empresa que tiene a su cargo el contrato de fotocopiado.

- **Gestión de emisiones atmosféricas:** Se realizó control del consumo de combustible mediante el formato F-EVSG-21 establecido por el nivel central.

Dentro de este formato se incluyen los consumos mensuales reportados por el contratista que suministra combustible y el consumo de las plantas eléctricas de las Sedes.

- **Ahorro y uso eficiente del agua:** Se realizó control del consumo de agua mediante el formato F-EVSG-19 establecido por el nivel central.

Dentro de este formato se incluyen los consumos mensuales reportados por el área de presupuesto encargada de los pagos de las facturas de servicios públicos.

- **Gestión integral de residuos sólidos:** Se realizó control de residuos aprovechables y peligrosos mediante los formatos establecidos por el nivel central.

Se realizó entrega de los siguientes residuos peligrosos:

Fecha de entrega	Residuo	Cantidad (Kg)	Gestor externo
Enero de 2020	Pilas	45	Pilas con el Ambiente
Junio de 2020	RAEE	5635,4	ColombiaNet Solutions SAS

- **Uso racional y eficiente de la energía:** Se realizó control del consumo de energía mediante el formato F-EVSG-20 establecido por el nivel central.

Dentro de este formato se incluyen los consumos mensuales reportados por el área de presupuesto encargada de los pagos de las facturas de servicios públicos.



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	
Planeación Estratégica	4	2	2	0	0	0	Se plantearon 4 acciones de mejora, de las cuales 2 se encuentran abiertas pues sus actividades tienen fechas de finalización en periodos posteriores
Comunicación Institucional	4	4	4	2	2	2	Se presentaron 6 acciones de gestión, dos de las cuales fueron correctivas: 1. Poner en conocimiento las medidas adoptadas protocolo para la prevención de contagio de COVID-19 y 2. Ampliación de los canales de recepción de QRS
Adquisición de Bienes y servicios	0	0	0	1	1	1	La acción correctiva se derivó de la materialización de una salida no conforme
Gestión Financiera y Presupuestal	2	2	2	0	0	0	Ambas acciones obedecieron a la necesidad de implementar acciones para enfrentar la emergencia sanitaria
Gestión Humana	2	1	1	0	0	0	Se plantearon 2 acciones de mejora, de las cuales 1 se encuentra abierta pues sus actividades tienen fechas de finalización en periodos posteriores
Gestión Tecnológica	1	1	1	0	0	0	Con motivo de la emergencia sanitaria, se requirió la implementación de herramientas tecnológicas para garantizar el trabajo en casa



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	
Transversal a todos los procesos	9	9	9	2	2	2	Se presentaron 11 acciones de gestión, dos de las cuales fueron correctivas: 1. Actualización de manual de funciones y 2. generar gráficos para los indicadores todos los procesos.
Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia	2	2	2	0	0	0	Se presentaron 2 acciones de gestión las cuales corresponden a dos mejoras; 1. asegurar la entrega de productos URNA a domicilio en emergencia sanitaria SARS-COV2 y 2. Filtro para seguimiento de productos entregados por la URNA
TOTAL	24	21	21	5	5	5	Realizando el análisis del cierre oportuno de las acciones del año 2020, se puede concluir que porcentaje de cumplimiento es del 89,6% debido que 3 acciones de mejora quedaron con actividades a ejecutar en el año 2021



SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

14. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Reactivación virtual del CAO-UJ teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios y creación de un espacio de educación dinámica sobre la Rama Judicial y el acceso a la Justicia, para los estudiantes	Líder de Comunicación Institucional	01/03/2021 al 31/12/2021
Fortalecer el Sistema de información del Consejo Seccional. SICONSEC, incluyendo una nueva funcionalidad para asegurar el correcto diligenciamiento de los formularios del factor calidad, elemento fundamental para la consolidación de la calificación integral, Tratando de solventar la reiteración errores en la digitalización y reprocesos que se generan por ser un proceso manual.	Líder de Administración de la Carrera Judicial	01/03/2021 al 31/12/2021
Fortalecer el seguimiento y control de las medidas de reordenamiento propuestas por el Consejo Seccional y las implementadas por el Consejo Superior de la Judicatura	Líder de Reordenamiento Judicial	01/03/2021 al 31/12/2021
Diseño y desarrollo de herramientas tecnológicas (aplicativos) que permitan incrementar los niveles de eficiencia y eficacia, los niveles de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado	Coordinador SIGCMA DESAJ y Líderes de Asistencia Legal, Gestión Tecnológica, Gestión Humana	01/03/2021 al 31/12/2021
Diseñar herramientas (tecnológicas y documentales) que permitan incrementar los niveles de control y seguimiento al proceso	Coordinador SIGCMA DESAJ y servidor de Mantenimiento y Mejoramiento de la Infraestructura Física	01/03/2021 al 31/12/2021
Verificar el procedimiento para la expedición del carnet de los servidores judiciales con el fin de mejorar los tiempos de respuesta de esta actividad	Coordinador SIGCMA DESAJ	01/03/2021 al 31/12/2021
Diseñar y desarrollar un aplicativo para la administración, seguimiento y control del SIGCMA en la Seccional	Coordinadores SIGCMA	01/03/2021 al 31/12/2021
Sensibilización en materia de gestión ambiental a los servidores judiciales de la Seccional	Coordinador SIGCMA DESAJ	01/03/2021 al 31/12/2021

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?	Actualización de las caracterizaciones, procedimientos y formatos de los procesos por parte de nivel central.
¿Se requiere necesidad de recursos?	Es necesario que el SIGCMA cuente con mayor recurso humano y recursos financieros que aseguren la sostenibilidad del mismo, pues actualmente no se cuenta en la planta de personal ni del Consejo Seccional ni de la Dirección Seccional, con cargos para designar de manera permanente a los Coordinadores del SIGCMA.



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	Una vez realizado la revisión del SIGCMA, este se encuentra alineado a la misión y visión de la entidad y a los principios de la entidad establecidos en la constitución, Ley 270 y las demás normas concordantes y le apunta al cumplimiento de los pilares estratégicos establecidos en la Plan Sectorial de Desarrollo
d). ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ	Si porque se ejecutan las actividades conforme a lo planeado y conforme a los requisitos establecidos y en cumplimiento del Plan Sectorial de Desarrollo de la Entidad, bajo la óptica de la mejora continua y el pensamiento basado en riesgos.

17. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

<ul style="list-style-type: none">• El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implementado permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que organiza su trabajo con instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad de 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 con lo contemplado en 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 servidores judiciales quienes en su desarrollo participan.• Se implementará cada vez más estrategias y buenas prácticas enmarcadas hacia la preservación de los recursos y protección del medio ambiente dando cumplimiento a los requisitos legales vigentes ambientales.• Se continua con el proceso de Formación y Capacitación del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de las normas y sobre todo a la toma de conciencia de los sistemas.
--