

**Juzgados Administrativos de Ibagué**

**SIGC**

**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

**2017**

**ALTA DIRECCIÓN SIGC JUZGADOS ADMINISTRATIVOS**

**ÁNGELA STELLA DUARTE GUTIÉRREZ CESAR AUGUSTO MOLINA SUÁREZ**

Magistrada Consejo Seccional de la Judicatura Director Seccional de Administración Judicial

**CLARA MILENA CHACÓN CASTAÑO DIANA MILENA ORJUELA CUARTAS**

Jueza Coordinadora Juzgados Administrativos Líder Proceso Gestión Documental

**JUANITA DEL PILAR MATIZ CIFUENTES SANDRA ISABEL C. BARRERA ÁLVAREZ**

Líder Proceso Coordinadora de Calidad

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
	1. Objetivo
	2. Objetivos específicos
	3. Objetivos de calidad
2. ESTADO ACTUAL DEL SIGC
	1. Estado de las Acciones de la Revisión por la Dirección.
	2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad.
	3. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
	4. Grado en que se ha logrado los objetivos de calidad
	5. Desempeño de los procesos y conformidad de productos y servicios
	6. No conformidades y acciones correctivas
	7. Resultados de seguimiento y medición
	8. Resultados de las auditorías.
	9. Desempeño de los proveedores externos

3. EFICACIA PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

SALIDAS

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

5. NECESIDAD DE CAMBIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6. NECESIDADES DE RECURSOS

1. INTRODUCCIÓN

El informe para la revisión por la Alta Dirección a 31 de Diciembre de 2017, tiene como propósito asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, y efectividad y el grado de cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión y Control de la Calidad de los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué.

Este se constituye en la principal herramienta para la toma de decisiones por parte del más alto nivel de la organización en los temas relacionados con el sistema integrado de gestión y control de la calidad.

1.1. OBJETIVO

El presente documento, hace referencia al Informe de Revisión para la Alta Dirección y se constituye en una herramienta de apoyo para la toma de decisiones del sistema integrado de gestión de calidad de los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué.

###

**1.2. Objetivos específicos**

* Dar a conocer a la organización el estado del sistema de gestión de calidad, al año 2017.
* Retroalimentar a la Alta Dirección en los aspectos claves del sistema de gestión de calidad.
* Propiciar la mejora continua en la organización.

**1.2. Objetivos estratégicos**

Los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué, en cumplimiento de la política de calidad y los objetivos consagrados en el Acuerdo PSAA14-10161 del 12 de junio de 2016, *“Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante acuerdo PSSA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y el Medio Ambiente- SIGCMA”*, han manifestado su compromiso de establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad, con el fin de cumplir los requisitos y la satisfacción de los usuarios internos y externos, propender por el mejoramiento continuo, el crecimiento personal y profesional de los servidores judiciales, el trabajo en equipo, la transparencia en sus procesos, un clima organizacional de diálogo con las instituciones y demás sujetos procesales que contribuyen a la sagrada misión de administrar justicia, lo que garantiza la óptima toma de decisiones y la generación de controles efectivos que le permitan el cumplimiento de su misión institucional y los objetivos estratégicos trazados a corto y mediano plazo, con el propósito de fortalecer:

* La prestación de un servicio de justicia ágil y eficaz,
* Satisfacción del usuario en el ejercicio del Derecho y la Constitución
* Aseguramiento de la calidad y el mejoramiento continuo
* La igualdad y equidad de género a los usuarios
* Desarrollar su objeto social propiciando un ambiente laboral adecuado.
* Respeto por el marco legal correspondiente
* Seguir las directrices impartidas por la Rama Judicial.

Bajo este contexto se formuló con el apoyo de la Coordinación Seccional del SIGCMA, el Plan Operativo, donde se estableció un cronograma con las actividades tendientes a cumplir con cada uno de los objetivos propuestos y los responsables de ejecutarlo, habiéndose hecho un seguimiento mensual a través del tablero de control, diseñado para tal efecto, y una medición trimestral teniendo en cuenta el indicador de gestión denominado **“Avance Plan Operativo Institucional”.**

2. ESTADO ACTUAL DEL SIGC

Los líderes de los procesos y la Coordinadora de calidad de los Juzgados Administrativos de Ibagué, presentan a la Alta Dirección la información de entrada para la Revisión del año 2017.

Esta información se ha elaborado atendiendo los requisitos de la norma y los avances obtenidos a partir de los resultados de las auditorías internas y externas y los logros alcanzados en cada uno de los procesos como resultados de la implementación de mejores prácticas, el liderazgo de quienes se encargan de su mantenimiento y teniendo en cuenta las oportunidades de mejora, la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad y la política y objetivos de calidad.

2.1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

Los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué con el apoyo del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué durante el año 2017 participaron en el Comité No. 250 de Apoyo y Gestión Judicial en coordinación con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC,   para la elaboración de las Normas técnicas de calidad y Guías Técnicas de calidad, exclusivas para la Rama Judicial, denominadas: 1. DE 272/17  - NTC, RAMA JUDICIAL. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  Y AMBIENTAL PARA LAS CORPORACIONES Y DEPENDENCIAS DE LA RAMA JUDICIAL. REQUISITOS; 2.       DE 279/17 – GTC, RAMA JUDICIAL. DIRECTRICES PARA DAR CUMPLIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL PARA LAS CORPORACIONES Y DEPENDENCIAS DE LA RAMA JUDICIAL. REQUISITOS., respectivamente.

Así mismo los integrantes del Comité de Calidad asistieron a los IV y V Conversatorio Nacional del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente, actualizando los conocimientos sobre sistemas de gestión de calidad para continuar con el avance de la implementación del SIGC en los Juzgados Administrativos.

Durante al año 2017 se presentó una oportunidad de mejora a fin de garantizar la mejora continua en los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de los Juzgados Administrativos de Ibagué:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **OPORTUNIDAD DE MEJORA** | **PROCESO** | **ANÁLISIS** | **DECISIÓN** | **ESTADO** |
| En el mes de noviembre de 2017 en reunión de jueces se definió la estandarización de entrega copias auténticas y remanentes los días miércoles en horas de la tarde | Administración de Justicia Contenciosa Administrativa | Se socializó con cada juzgado la importancia de implementar la entrega de copias y remanentes un solo día con el fin de garantizar al usuario una atención más oportuna  | Se implementó en todos y cada uno de los juzgados conforme la decisión adopta en reunión de jueces | Ejecutado  |

2.2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad

Internas:

* Se efectuó modificación a la matriz de riesgos introduciendo los riesgos de corrupción, cambio o rotación del personal y paro judicial.
* Se creó la matriz de tablas de retención documental y fue aprobada por parte del Comité Seccional de Archivo.
* Se modificó el formato de encuesta de satisfacción del servicio
* Se introdujo el procedimiento para atender quejas y reclamos y se creó el formato de registro de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
* El Manual de calidad pasó de versión 00 a versión 02, introduciendo los cambios de la norma ISO9001:2015 en lo relativo a partes interesadas y contexto de la organización.
* Se le brindó a través de la Alta Dirección del SIGCMA a los líderes de los procesos actualización en la norma ISO 9001:2015.
* Se inició con el ajuste de procesos y procedimientos a la norma ISO001:2015.

Externas:

* A través del Decreto 1983 de 2017Se modificó el reparto de tutelas asignando el conocimiento a los Juzgado del Circuito de las acciones dirigidas contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden nacional serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces del Circuito o con igual categoría.

2.3. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

El objetivo de la encuesta es medir la satisfacción de los servidores judiciales frente a los servicios prestados por los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué a fin de identificar aspectos positivos y negativos, que permitan una oportuna toma de decisiones para mejorar el desempeño de los procesos que se adelantan al interior de la Rama Judicial del Tolima, así como implementar acciones de mejora tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de los usuarios.

En esta encuesta se evaluaron 3 componentes con sus diferentes preguntas, que constituyen un monitoreo a la calidad de los servicios prestados por los Juzgados Administrativos de Ibagué, a saber:

* Actitud del Servicio del Funcionario que lo Atendió.
* Rapidez para atender su requerimiento o consulta.
* Apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes.

|  |
| --- |
| **CALIFICACIÓN** |
| **Excelente** |
| **Muy Buena** |
| **Buena** |
| **Regular** |
| **Mala** |

**COMPONENTE: ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **MUY BUENA** | **BUENA** | **REGULAR** | **MALA** | **TOTAL** |
| **220** | **18** | **0** | **2** | **0** | **240** |

**ANÁLISIS:**

Se puede deducir que al hacer la suma de la calificación Excelente y Muy buena se obtiene un porcentaje del 99.17% de que la actitud del servicio del funcionario que lo atendió es excelente. En cuanto a la tensión regular equivalente al 0.83%, se presentó en los juzgados Segundo y quinto Administrativos.

**COMPONENTE: APOYO Y ORIENTACIÓN EN LA SOLUCIÓN A SUS SOLICITUDES**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **MUY BUENA** | **BUENA** | **REGULAR** | **MALA** | **TOTAL** |
| **219** | **18** | **1** | **2** | **0** | **240** |

**ANÁLISIS:**

Se puede deducir que al hacer la suma de la calificación Excelente y Muy buena se obtiene un porcentaje del 99.17% la rapidez que el servidor judicial atiente los requerimiento o consultas es excelente; El 0.83%, cree que la rapidez es regular en los juzgados segundo y quinto Administrativos.

**COMPONENTE: RAPIDEZ PARA ATENDER SU REQUERIMIENTO O CONSULTA.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **MUY BUENA** | **BUENA** | **REGULAR** | **MALA** | **TOTAL** |
| **219** | **18** | **1** | **2** | **0** | **240** |

Se puede deducir que al hacer la suma de la calificación Excelente y Muy buena se obtiene un porcentaje del 98.75% de que el apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes es excelente; 0.42%, cree que es buena en el Juzgado duodécimo administrativo y el 0.83%, cree que el apoyo y orientación es regular en los juzgados segundo y quinto Administrativos.

**ATENCIÓN Y COMPORTAMIENTO DE LAS QRS.**

Durante el periodo comprendido entre el 11 de enero y el 19 de diciembre de 2017 se presentaron las siguientes quejas, a las cuales se le dieron el tratamiento establecido en el procedimiento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **QUEJA** | **TRATAMIENTO** | **ACCIÓN CORRECTIVA** |
| Falta de unidades sanitarias | Por competencia se remitió la queja al Director Seccional de Administración Judicial mediante oficio No. Oficio JA1 – 1317 del 14 de julio de 2017 | Sin respuesta a la fecha |
| Mala atención y desorganización en el Juzgado Once Administrativo Mixto | Se envido oficio JA1- 1316 del 13 de julio de 2017 | Mediante oficio 21 del 14 de julio de 2017 se remitió a la coordinación acta de reunión celebrada con los empleados donde se socializó la QRS y se les indica y sugiere el respeto y la organización de los memoriales y de los procesos |
| Mala atención por parte del Juzgado Doce Administrativo Mixto | Se remitió oficio JA1 – 1840 del 21 de septiembre de 2017 | Mediante oficio 1349 del 27 de septiembre de 2017 se remitió a la coordinación acta de reunión celebrada con los empleados en la cual se socializó el incidente y se establecieron pautas de atención a los usuarios,tales como, manejo de la voz, trámite de las quejas que se presenten en la baranda y otros, |

2.4. El grado en que se ha logrado los objetivos de calidad

Con el fin de garantiza el cumplimiento de los objetivos de calidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué, se elaboró el plan operativo con las siguientes actividades:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OBJETIVO** | **DEFINICIÓN DEL OBJETIVO** | **ACTIVIDAD** |
| **1. GARANTIZAR EL ACCESO A LA JUSTICIA, reconociendo al usuario como razón de ser de la misma** | ACERCAR LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA AL CIUDADANO ACENTUAR LA CREDIBILIDAD EN LAS INSTITUCIONES Y GARANTIZAR UNA PRONTA Y CUMPLIDA JUSTICIA A PARTIR DE LA RACIONALIZACIÓN DE LA OFERTA EN FUNCIÓN DE LA DEMANDA DEL SERVICIO, EL FORTALECIMIENTO DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ESPECIAL ÉNFASIS DEBE DARSE A LO RELACIONADO CON LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE LA MUJER, LOS NIÑOS, LAS NIÑAS Y LOS ADOLESCENTES PARA FACILITAR DE MANERA ESPECIAL SU ACCESO A LA JUSTICIA. | Asistir a reuniones del Comité Seccional de Calidad en el Consejo Seccional del Tolima  |
|  Realizar reuniones con los jueces administrativos de Ibagué  |
| **2. AVANZAR HACIA EL ENFOQUE SISTÉMICO INTEGRAL DE LA RAMA JUDICIAL** | FORTALECER LA CALIDAD Y LA EQUIDAD DE LAS ACTUACIONES JUDICIALES MEDIANTE EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA GESTIÓN GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA, EL ACCESO A LA INFORMACIÓN JURISPRUDENCIAL Y NORMATIVA, PARA FORTALECER LA APTITUD, DISPOSICIÓN DE SERVICIO Y LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL. | Asignación de uso de salas de audiencias - Juez Coordinador |
| **3. INCREMENTAR LOS NIVELES DE SATISFACCION AL USUARIO, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos apatir del fortalecimiento de las estrategiasde planeacion, gestion eficaz y eficiente de sus procesos** | FORTALECER LA CONFIANZA EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA MEJORANDO LA VISIBILIDAD DE LAS ACTUACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA A PARTIR DEL FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE DIFUSIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LAS ACTUACIONES JUDICIALES, LA DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN EN DIVERSOS MEDIOS DE DIFUSIÓN SOBRE EL ESTADO DE LOS PROCESOS A CARGO. | Aplicar la encuesta de satisfacción al usuario sobre los servicios prestados por los Juzgados Administrativos |
| Atender oportunamente las Quejas, reclamos o sugerencias y, realizar control y seguimiento a las QRS formuladas |
| **4, MEJORAR CONTINUAMENTE EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE "SIGMA"** | CONTRIBUIR CON EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA Y EL MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD | Realizar reuniones trimestrales del Comité del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad |
| Mantener la certificación de calidad en los Juzgados Administrativos de Ibagué en cumplimiento de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015. |

Programándose como actividades un total de 29, siendo ejecutadas la totalidad de ellas, más 4 actividades adicionales no programadas, como pasa verse:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PRIMER TRIMESTRE** | **SEGUNDO TRIMESTRE** | **TERCER TRIMESTRE** | **CUARTO TRIMESTRE** | **TOTAL** |
| **ACTIV. PROGR.** | **ACTIV. EJEC.** | **ACTIV. PROGR.** | **ACTIV. EJEC.** | **ACTIV. PROGR.** | **ACTIV. EJEC.** | **ACTIV. PROGR.** | **ACTIV. EJEC.** | **ACTIV. PROGR.** | **ACTIV. EJEC.** |
| 6 | 6 | 9 | 12 | 6 | 7 | 8 | 8 | 29 | 33 |
| % TOTAL | 100% | 113,79% |

**ANÁLISIS:** Para el año 2017 se logró la realización del ciento por ciento (100%) de las actividades programadas para garantizar el cumplimento de los objetivos de calidad, sin que ello signifique que no existan oportunidades de mejora que ayuden a fortalecer el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué.

**2.5. El desempeño de los procesos y conformidad de productos y servicios**

**Desempeño de los procesos:**

El 2017 presentó un buen comportamiento en el desempeño de los procesos de la organización. Los cuadros que se presentan a continuación ilustran los resultados y cumplimiento de los indicadores de gestión en los temas de mayor relevancia para la organización.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR - FUENTE** | TIPO | PERIODO | **META** | **No. Total Procesos Terminados** | **No. de procesos recibidos** | **EJECUTADO** | **PORCENTAJE DE AVANCE** | RANGOS |
|
| **Proceso: ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA** | Creciente | **T 1** | 100% | **1294** | **1387** | **93,29** | **93,29** | 20 |   | 40 |
| **T 2** | 100% | **1308** | **1361** | **96,11** | **96,11** | 40 |   | 60 |
| **T 3** | 100% | **1353** | **1392** | **97,20** | **97,20** | 60 |   | 80 |
| **T 4** | 100% | **1309** | **1379** | **94,92** | **94,92** | 80 |   | 100 |

Análisis:

**Primer Trimestre:**

En el primer trimestre de 2017 se alcanzó una productividad del 93,29% en los Juzgados administrativos de Ibagué lo cual se considera como una muy buena eficiencia, sin embargo no se logró el ideal del 100% debido a que en el primer trimestre se presentaron los siguientes eventos:

1. El no pago oportuno de los gastos procesales.

2. La no comparecencia de las partes procesales en las audiencias.

3. Complejidad en los asuntos.

Por otro lado también se obtuvo en algunos juzgados una eficiencia superior al 100% ya que el número de salidas fue mayor, al de entradas durante al trimestre debido a que hay acumulación de expedientes del anteriores trimestres.

**Segundo Trimestre:**

En el segundo trimestre de 2017 se obtuvo una productividad del 96,11% en los Juzgados administrativos de Ibagué, mejorando 3 puntos porcentuales con respecto al primer trimestre de la anualidad, debido a que disminuyo en gran medida la inasistencia de las partes a las audiencias, sin embargo se presentaron eventos como:

1. Fallas técnicas y tecnológicas en la sala de audiencias.

2. Falta de notificación.

3. El no pago oportuno de los gastos procesales.

**Tercer trimestre:**

En el tercer trimestre de 2017 se obtuvo una productividad del 97,20 % en los Juzgados administrativos de Ibagué, mejorando 1 punto porcentual con respecto al primer trimestre de la anualidad, debido a que disminuyo en gran medida la inasistencia de las partes a las audiencias, sin embargo se presentaron eventos como:

1. Fallas técnicas y tecnológicas en la sala de audiencias.

2. Falta de notificación.

3. El no pago oportuno de los gastos procesales.

**Cuarto trimestre:**

En el cuarto trimestre de 2017 se obtuvo una productividad del 94,92% en los Juzgados administrativos de Ibagué, disminuyendo 3 puntos porcentuales con respecto al primer trimestre de la anualidad, teniendo en cuenta las siguientes variables:

1. Aumento en las entradas de procesos

2. Vacancia judicial hubo una disminución en la producción de sentencias y autos de terminación del proceso así como en el número de audiencias realizadas

**CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

En el año 2017 se presentaron los siguientes productos no conformes

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL DESPACHO** | EGRESOS | **PRODUCTO NO CONFORME** | % ERROR |
| **1 TRIMESTRE** | **2 TRIMESTRE** | **3 TRIMESTRE** | **4 TRIMESTRE** | **1 TRIMESTRE** | **2 TRIMESTRE** | **3 TRIMESTRE** | **4 TRIMESTRE** | **1 TRIMESTRE** | **2 TRIMESTRE** | **3 TRIMESTRE** | **4 TRIMESTRE** |
| Juzgado 1 | 114 | 104 | 100 | 102 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0,88% | 0,96% | 1,00% | 1,96% |
| Juzgado 2 | 92 | 99 | 114 | 79 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Juzgado 3 | 112 | 128 | 133 | 122 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1,79% | 0,78% | 1,50% | 0,00% |
| Juzgado 4 | 114 | 100 | 114 | 102 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0,00% | 0,00% | 3,51% | 0,00% |
| Juzgado 5 | 136 | 149 | 118 | 139 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0,00% | 0,00% | 2,54% | 2,16% |
| Juzgado 6 | 112 | 111 | 103 | 149 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Juzgado 7 | 100 | 97 | 114 | 113 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0,00% | 1,03% | 0,88% | 0,00% |
| Juzgado 8 | 91 | 112 | 109 | 94 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1,10% | 0,89% | 0,92% | 0,00% |
| Juzgado 9 | 95 | 87 | 127 | 163 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1,05% | 1,15% | 0,00% | 0,00% |
| Juzgado 10 | 96 | 116 | 125 | 89 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0,00% | 0,86% | 2,40% | 0,00% |
| Juzgado 11 | 93 | 94 | 87 | 77 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0,00% | 1,06% | 1,15% | 0,00% |
| Juzgado 12 | 139 | 111 | 109 | 80 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,92% | 0,00% |
| **TOTAL** | **1294** | **1308** | **1353** | **1309** | **5** | **7** | **17** | **5** | **4,81%** | **6,74%** | **14,82%** | **4,12%** |

 **ANÁLISIS:**

|  |
| --- |
| **PRIMER TRIMESTRE 2017** |
| **CRITERIO** | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** | **TOTAL** | **%** |
| Error en la denominación de las partes y fechado | 0 | 2 | 2 | 4 | 80,0% |
| Error Tramite Secretarial | 0 | 0 | 1 | 1 | 20,0% |
| Falta de rubricas en la providencia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| **TOTAL** |  |  |  | **5** | **100,0%** |

|  |
| --- |
| **SEGUNDO TRIMESTRE 2017** |
| **CRITERIO** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** | **TOTAL** | **%** |
| Error en la denominación de las partes y fechado | 3 | 2 | 0 | 5 | 71,4% |
| Error Tramite Secretarial | 1 | 0 | 0 | 1 | 14,3% |
| Falta de rubricas en la providencia | 0 | 1 | 0 | 1 | 14,3% |
| **TOTAL** |  |  |  | **7** | **100,0%** |

|  |
| --- |
| **TERCER TRIMESTRE 2017** |
| **CRITERIO** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **TOTAL** | **%** |
| Error en la denominación de las partes y fechado | 2 | 4 | 6 | 12 | 70,6% |
| Error Tramite Secretarial | 2 | 0 | 3 | 5 | 29,4% |
| Falta de rubricas en la providencia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| **TOTAL** |  |  |  | **17** | **100,0%** |

|  |
| --- |
| **CUARTO TRIMESTRE 2017** |
| **CRITERIO** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** | **%** |
| Error en la denominación de las partes y fechado | 1 | 2 | 2 | 5 | 100,0% |
| Error Tramite Secretarial | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Falta de rubricas en la providencia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| **TOTAL** |  |  |  | **5** | **100,0%** |

De acuerdo con lo anterior, se puede establecer que el porcentaje de producto no conforme es del 0.65% en atención a que el número de providencias dictadas durante el año 2017 fue de 5264 mientras que las que se fueron notificadas a las partes con algún error fueron 34 providencias, lo que indica que la eficiencia de los juzgados es alta.

**2.6. No Conformidades y Acciones Correctivas**

En cuanto a las no conformidades se establecieron las siguientes:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD/ EVIDENCIA** | **CLASIFICACIÓN (MAYOR O MENOR)** | **REQUISITO (S) DE LA NORMA** | **CORRECCIÓN PROPUESTA Y FECHA DE IMPLEMENTACIÓN** | **ANÁLISIS DE CAUSAS****(INDICAR LAS****CAUSAS RAÍCES)** | **ACCIÓN****CORRECTIVA****PROPUESTA, RESPONSABLE Y****FECHA DE LA****IMPLEMENTACIÓN** |
| No se puede garantizar que la organización seleccione y administre las oportunidades de mejora eimplemente las acciones necesarias para cumplir con los requisitos especificados.-Ibagué  | Menor | 8.5..1 10.1 ISO 9001:2015 NTCGP 1000:2009 | Hacer control y seguimiento a las salidas de cada uno de los procesos y caracterizaciones y a partir de allí generar acciones de mejora en los comités de calidad. Igualmente incluir análisis de información recaudada en los indicadores en el informe de revisión para la alta dirección | Falta de formación y capacitación en relación con el Sistema de Gestión de Calidad  | 1. Llevar a cabo jornadas de capacitación sobre las normas de calidad. 19 de diciembre de 2017. Alta Dirección, líderes de los procesos y Coordinador Juzgados Administrativos2. Ajustar los procedimientos y caracterizaciones conforme a la Norma ISO 9001:2015. 19 de diciembre de 2017 Alta Dirección, líderes de los procesos y Coordinador de Calidad Juzgados Administrativos3. Elaborar el informe de revisión para la alta dirección de acuerdo con la norma ISO 9001:2015. 1 de enero de 2018. Alta Dirección, líderes de los procesos y Coordinador de Calidad Juzgados Administrativos4. Elaborar informe de cierre de la no conformidad y el informe de auditoría. 30 de abril de 2018 Alta Dirección, líderes de los procesos y Coordinador de Calidad Juzgados Administrativos  |
| No se puede garantizar la preservación de los expedientes en estado inactivo (archivo), para los juzgadosContenciosos administrativos ubicados en la ciudad de Ibagué. o se puede  | Menor | 7.5.5 8.5.4ISO 9001:2015NTCGP 1000:2009 | Realizar jornadas de organización del archivo con todos los juzgados administrativos mediante cronograma de actividades y direccionar las solicitudes de necesidades en cuanto a infraestructura, cajas, estantería y espacios necesarios para la administración del archivo a la Dirección Seccional de Administración Judicial. Realizar control periódico sobre los extintores existentes en los Juzgados Administrativos  | No existe seguimiento permanente y continuo al archivo de los Juzgados Administrativos  | 1. Realizar cronograma de actividades de organización del archivo por parte de los Juzgados Administrativos y de la revisión de los extintores. Diciembre 19 de 2017 Alta Dirección, líderes de los procesos y Coordinador de Calidad Juzgados Administrativos2. Oficiar la Dirección Seccional de Administración Judicial acerca de las necesidades en cuanto a infraestructura, cajas, estantería y espacios necesarios para la administración del archivo. Diciembre 19 de 2017. Alta Dirección, líderes de los procesos y Coordinador de Calidad Juzgados Administrativos3. Oficiar a la ARL y a la Dirección Seccional de Administración Judicial para que adelante una vigilancia para que se establezcan las necesidades del archivo de los Juzgados Administrativos de Ibagué, inlcuyendo la verificación del mantenimiento adecuado de los extintores. Diciembre 19 de 2017. Alta Dirección, líderes de los procesos y Coordinador de Calidad Juzgados Administrativos4. Elaborar el cierre de la no conformidad. Abril 30 de 2018. Alta Dirección, líderes de los procesos y Coordinador de Calidad Juzgados Administrativos |

**2.7. Resultados de seguimiento y medición**

Los resultados del seguimiento y medición pueden observarse en los indicadores formulados para cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad e informes de seguimiento de los planes y programas de la organización, y que han sido presentados en los numerales anteriores.

**2.8. Resultados de las Auditorias**

La revisión del Sistema de Gestión y Control de la Calidad, se llevó a cabo a través de la realización de auditorías internas y externas de calidad. Las auditorías internas fue efectuada por parte del doctor William Santamaría – Coordinador Nacional del SIGCMA, y la auditoría externa de calidad con un equipo de auditores expertos del Ente Certificador ICONTEC.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**i). AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD:**

La auditoría interna de calidad se llevó a cabo los días 17, 18 y 19 de julio de 2017, obteniéndose los siguientes resultados:

**Fortalezas**:

Se evidencia que las caracterizaciones están actualizadas a la versión NTC ISO 9001:2015.

En el análisis de los indicadores de la Gestión de los Juzgados Administrativos se evidencia un buen análisis ajustado a la realidad y con base en los criterios estadísticos establecidos.

**Tratamiento no conformidades evidenciadas por el ICONTEC en año 2016:**

En los Juzgados Administrativos se evidenciaron por parte del ICONTEC, Tres (3) No conformidades Menores, en tal sentido, respecto de la primera:

**1)** El procedimiento de Control de Registros no establece las disposiciones y controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección y la disposición de registros, numeral 4.2.4 de la Norma N.T.0 ISO 9001: 2008, al respecto:

Se presentó el Plan de Acción, el cual fue aprobado mediante acta No 01 del 10/02/2017.

• Revisados las actividades y el cierre de las mismas se evidenció que la primera actividad de capacitación se llevó a cabo el 17/02/2017, evidencia listado de asistencia.

En relación con la siguiente actividad se socializó la matriz de control pero se sugirieron algunos ajustes;

En relación la tercera actividad, se puede verificar que existe un modelo de TRD (Tablas de retención documental) las cuales deben ser enviadas al Comité Seccional de archivo para su revisión y aprobación.

La implementación debe realizarse de forma paulatina de conformidad con el ajuste de la Ley de Archivo y la realidad presupuestal.

2) En relación con la segundo No Conformidad Menor que especifica: La información de entrada para la revisión de la dirección no incluyo la relativa a la conformidad del producto servicio, numeral 5.6, al respecto, con forme se especificó en el numeral anterior el Plan de Acción fue elaborado y aprobado y las acciones para el cierre de las No Conformidades Menores fueron las siguientes:

La primera actividad se programó y se realizó en el primer semestre de 2017; evidencia listado de asistencia.

Implementación del formato de revisión por la Alta Dirección 30 de septiembre de 2017.

Se evidencio que está planeado remitir el informe al Comité de Calidad y al Consejo Seccional de la Judicatura, y de esta manera realizar un informe de revisión por la alta dirección a corte 30 de septiembre ie 2017, con lo cual se cerraría la NCm.

3) En relación con la 3 NCm: La entidad no recopila y analizan todos los datos apropiados que permitan proporcionar información sobre la satisfacción del cliente, ni el resultado de los procesos, al respecto, de acuerdo con las actividades planteadas:

La primera actividad se programó y se realizó en el primer semestre de 2017; evidencia listado de asistencia.

En relación con la segunda actividad se elaboró, se remitió al Consejo Seccional y posteriormente debe remitir al Comité Nacional de Calidad, para los fines pertinentes.

Elaborar un proyecto de instrumento de Encuesta, y aplicarlo en los Juzgados Administrativos. Al respecto se evidenciaron las encuestas. Se aplicaron 88 encuestas entre el 01 de abril al 30 de Junio, con un resultado bien interesante, el cual se anexa en el documento de análisis.

i) De la misma forma se evidenciaron las sugerencias las cuales fueron remitidas al Director Seccional mediante oficio JAI-1317 del 14 de julio de 2017.

CONCLUSIONES

Se concluye que las 3 NCm dejadas por el ICONTEC se cierran de acuerdo a las evidencias presentadas y en general se concluye que el Sistema No se encuentra en riesgo.

**ii). AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD:**

La auditoría externa de calidad fue realizada por el ICONTEC durante los días 11, 12 y 13 de octubre de 2017, siendo la auditora designada la ingeniera Mónica Isaza Jaramillo, en el cual se encontró lo siguiente:

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

***4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.***

*4.1.1 La participación, conocimiento e interés de los Magistrados Seccionales, líderes y funcionarios de procesos, en el desarrollo y mejoramiento del sistema.*

***DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:***

*4.1.2 El análisis del entorno, el cual establece los factores internos y externos en cuanto a puntos positivos y negativos, de manera que se facilita la toma de acciones encaminadas en la mejora continua.*

*4.1.3 El seguimiento y control del Plan Operativo frente al cumplimiento de los objetivos estratégicos y sus actividades operativas.*

*4.1.4 El análisis de las partes interesadas, usuarios internos y externos, el cual retroalimenta el plan de acción respecto al conocimiento de las necesidades y expectativas en cada uno de ellos.*

*4.1.5 El compromiso evidenciado por parte de la alta dirección respecto a las actividades y desarrollo del SIG adoptado por los juzgados de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de la ciudad de Ibagué.*

*4.1.6 El acompañamiento permanente por parte de la alta dirección a los juzgados, el seguimiento a sus solicitudes y la gestión realizada respecto a necesidades y requerimientos para el desarrollo efectivo, eficiente y eficaz del SIG.*

*4.1.7 El diseño y desarrollo del plan de gestión ambiental en cual tiene como objetivo contribuir a la administración de los recursos utilizados en la gestión judicial y administrativa.*

***COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y PQR***

*4.1.8 Los canales de comunicación establecidos, los cuales facilitan de divulgación de la información de interés para las partes interesadas, además favorecer la integración y participación de la comunidad.*

*4.1.9 Plan de comunicaciones y la metodología de seguimiento a través del cronograma de actividades establecido, de manera se pueden tomar acciones de manera oportuna según la necesidad identificada.*

***GESTIÓN HUMANA***

*4.1.10 La participación del personal de los despachos de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales en las actividades de bienestar social desarrolladas por la dirección seccional, las cuales fortalecen el ambiente laboral y el desarrollo de las habilidades del personal.*

***GESTIÓN DE LOS RECURSOS***

*4.1.11 La metodología aplicada para el seguimiento y control de la ejecución presupuestal asignada para cada vigencia, respecto a la administración de los bienes y servicios proporcionados a los despachos de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales.*

***GESTIÓN DOCUMENTAL***

*4.1.12 La infraestructura disponible para la disposición del archivo inactivo de los registros generados por los despachos de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de la ciudad de Ibagué.*

***GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO***

*4.1.13 El informe de seguimiento al Plan SIC el cual presenta la relación de las actividades desarrolladas por el SIG.*

*4.1.14 Las reuniones de comité de calidad, las cuales favorecen la retroalimentación en las actividades del SIG y toma de decisiones encaminadas en la mejora.*

***ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN MATERIA CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA Y ACCIONES CONSTITUCIONALES***

*4.1.15 El compromiso evidenciado por parte de los jueces y su personal de apoyo, en cada uno de los despachos frente al desarrollo de las actividades del SIG.*

*4.1.16 El conocimiento del personal sobre la planificación estratégica del SIG (Misión, Visión, Política de Calidad, objetivos de calidad, valores institucionales).*

*4.1.17 La infraestructura física asignada para los despachos de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de la ciudad de Ibagué, la cual favorece el desarrollo de las actividades y ofrece comodidad y percepción de organización y seguridad a sus usuarios y visitantes.*

*4.1.18 Las actividades de control operativo desarrolladas en cada juzgado, de manera que se puede garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales, reglamentarias e institucionales respecto al desarrollo de la Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales.*

Además se evidenciaron unos aspectos en los que se deben efectuar oportunidades de mejora

***DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:***

*4.2.1 La retroalimentación e interrelación entre la Planeación Estratégica del Consejo Seccional de la Judicatura y el correspondiente a los despachos de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de Ibagué, podría ser fortalecida de manera que se distinga la información que le corresponde a cada entidad y su interrelación y su aplicación.*

***COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y PQR***

*4.2.2 El enfoque de la documentación asociada al proceso, debe corresponder con el alcance del certificado que delimita el SGC adoptado (Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales), de manera que la metodología precise el tratamiento a seguir respecto a la comunicación y el manejo de las QRS presentadas en dicho alcance.*

***GESTIÓN HUMANA***

*4.2.3 Es importante consolidar las necesidades de Capacitación/formación para el personal participante de las actividades de Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de acuerdo con la metodología establecida, de manera que se presente trazabilidad en las actividades desarrolladas entre la dirección seccional y la gestión realizada al interior de los juzgados judiciales.*

*4.2.4 Establecer metodologías de seguimiento y control que demuestren la calidad, eficacia, eficiencia del proceso de Gestión Humana en el enfoque de la “Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales”.*

***GESTIÓN DE LOS RECURSOS***

*4.2.5 El enfoque de la documentación asociada al proceso, debe corresponder con el alcance del certificado que delimita el SGC adoptado: (Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales), de manera que la metodología precise el tratamiento a seguir respecto a la asignación de los recursos y la administración de los mismos por parte de cada Juzgado.*

*4.2.6 Es valioso asignar metodologías para generar seguimiento de manera individualizada para cada juzgado dado el manejo autónomo e independiente que cada juez desarrolla en su despacho, de manera que se pueda evidenciar la trazabilidad aplicada en pro de la optimización de los recursos asignados en cada juzgado.*

***GESTIÓN DOCUMENTAL***

*4.2.7 Se hace importante registrar la metodología establecida por el PINAR (Plan Institucional del archivo) respecto al manejo de los archivos de los despachos de la Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de manera que se facilite la gestión para cada juzgado.*

*4.2.8 Se hace indispensable ejecutar las acciones encaminadas respecto a las transferencias documentales del archivo activo al inactivo de acuerdo con las tablas de retención ya aprobadas por la Entidad.*

***GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO***

*4.2.9 Es importante actualizar las caracterizaciones de los procesos de apoyo del SIG de manera que se precise la interrelación entre los procesos, sus entradas y salidas.*

*4.2.10 La metodología establecida para la administración de riesgos, podría ser fortalecida respecto al control aplicado a partir de cada seguimiento; adicionalmente, se evidenciaron riesgos relacionados con la administración de los procesos que no han sido registrados en la matriz.*

*4.2.11 Los análisis de datos y evaluación de las actividades podrían ser fortalecidos en cuanto al registro y seguimiento de los mismos para cada uno de los procesos del SIG, de manera que se evidencie la trazabilidad en el desarrollo de la madurez del mejoramiento aplicado en cada proceso en el transcurrir del tiempo.*

*4.2.12 El enfoque de las salidas no conformes identificadas para los procesos alcance del SIG, merecen ser revisadas y asociadas a los procesos alcance del SIC.*

*4.2.13 La auditoría interna de calidad aplicada a los procesos del SIG, debe corresponder con el procedimiento establecido y debe garantizar la revisión de la eficacia, eficiencia y efectividad de todos los procesos del SIG y de cada uno de los juzgados asociados.*

*4.2.14 Es importante registrar las acciones de mejora identificadas en cada una de las actuaciones que ofrece el procedimiento, como ejercicio de autocontrol y autogestión, sin limitarse únicamente a los resultados de las auditorías internas de calidad.*

***ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN MATERIA CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA Y ACCIONES CONSTITUCIONALES***

*4.2.15 Es importante identificar las actividades de administración de los juzgados y fortalecer las metodologías en cuanto al registro y seguimiento de las mismas, de manera que se facilite la trazabilidad de las mismas y se generen oportunidades de mejora a partir de los análisis generados.*

3. EFICACIA EN LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Durante el 2017 se elaboró una acción preventiva con el fin de mitigar los riesgos de los procesos, relacionada con la falta de provisión de elementos de trabajo. Cada despacho judicial solicitó de manera reiterada a la Dirección Seccional de Administración Judicial los elementos necesarios para el desarrollo de sus funciones, tales como toner, impresoras, papelería. En algunos casos por falta de esta provisión se recurrió a la recarga de los toner de impresora por parte de los jueces y empleados con el fin de evitar la afectación del servicio.

Se implementó como acción preventiva para la mitigación del riesgo “DAÑO EN LOS EQUIPOS DE LA SALA DE AUDIENCIA” el uso de las grabadoras personales asignadas a cada despacho judicial.

Por otra parte en el mes de junio de 2017 se actualizó el mapa de riegos y luego de la auditoria interna de calidad realizada en el mes de junio, se incluyó como riesgos, los denominados “corrupción”, “cambio o rotación de personal” y “paro judicial”

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Con relación a las oportunidades de mejora señalas por la auditoría externa de calidad se realizaron las siguientes acciones:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.**  | **PROCESO** | **HALLAZGO** | **ACCIÓN** | **ESTADO** |
| 1 | Planeación Estratégica | La retroalimentación e interrelación entre la Planeación Estratégica del Consejo Seccional de la Judicatura y el correspondiente a los despachos de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de Ibagué, podría ser fortalecida de manera que se distinga la información que le corresponde a cada entidad y su interrelación y su aplicación.  | Se actualizó el mapa de procesos y las caracterizaciones de los mismos, estableciendo las competencias específicas de los juzgados administrativos en cada una de ellas. | CERRADA |
| 2 | Planeación Estratégica | El enfoque de la documentación asociada al proceso, debe corresponder con el alcance del certificado que delimita el SGC adoptado (Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales), de manera que la metodología precise el tratamiento a seguir respecto a la comunicación y el manejo de las QRS presentadas en dicho alcance. | Se realizó actualización del manual de calidad, caracterización de procesos, procedimientos y formatos de acuerdo con la norma ISO 9001:2015. | CERRADA |
| 3 | Planeación Estratégica | Consolidar las necesidades de Capacitación/formación para el personal participante de las actividades de Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de acuerdo con la metodología establecida, de manera que se presente trazabilidad en las actividades desarrolladas entre la dirección seccional y la gestión realizada al interior de los juzgados judiciales.  | Durante el mes de septiembre del año 2017 la Dirección Seccional de Administración Judicial realizó una jornada de capacitación en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente para los empleados que ingresaron a laborar en propiedad tanto en los juzgados administrativos con en la Dirección Seccional. | ABIERTA |
| 4 | Gestión Humana | Establecer metodologías de seguimiento y control que demuestren la calidad, eficacia, eficiencia del proceso de Gestión Humana en el enfoque de la “Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales”. | Durante el mes de septiembre del año 2017 la Dirección Seccional de Administración Judicial realizó una jornada de capacitación en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente para los empleados que ingresaron a laborar en propiedad tanto en los juzgados administrativos con en la Dirección Seccional. Además en cada despacho judicial se realizó por parte de la coordinación de calidad capacitaciones sobre el sistema de gestión de los juzgados. | ABIERTA |
| 5 | Gestión Documental | Registrar la metodología establecida por el PINAR (Plan Institucional del archivo) respecto al manejo de los archivos de los despachos de la Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de manera que se facilite la gestión para cada juzgado | Se solicitó capacitación en gestión documental por parte del SENA se está a la espera de la respuesta que emita la entidad. | ABIERTA |
| 6 | Gestión Documental | Ejecutar las acciones encaminadas respecto a las transferencias documentales del archivo activo al inactivo de acuerdo con las tablas de retención ya aprobadas por la Entidad. | Se encuentra pendiente la implementación de las tablas de retención documental TRD.El Consejo Seccional de la Judicatura mediante oficio de diciembre de 2017 solicitó a la Dirección Seccional de Administración Judicial la entrega de insumos para el archivo, así como el retiro de archivo inactivo antiguo para ser llevado al archivo central. | ABIERTA |
| 7 | Gestión Documental | Actualizar las caracterizaciones de los procesos de apoyo del SIG de manera que se precise la interrelación entre los procesos, sus entradas y salidas. | Se realizó actualización del manual de calidad, caracterización de procesos, procedimientos y formatos de acuerdo con la norma ISO 9001:2015. | CERRADA |
| 8 | Mejoramiento del SGC | El enfoque de la documentación asociada al proceso, debe corresponder con el alcance del certificado que delimita el SGC adoptado: (Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales), de manera que la metodología precise el tratamiento a seguir respecto a la asignación de los recursos y la administración de los mismos por parte de cada Juzgado. | Se realizó actualización del manual de calidad, caracterización de procesos, procedimientos y formatos de acuerdo con la norma ISO 9001:2015. | CERRADA |
| 9 | Mejoramiento del SGC | Asignar metodologías para generar seguimiento de manera individualizada para cada juzgado dado el manejo autónomo e independiente que cada juez desarrolla en su despacho, de manera que se pueda evidenciar la trazabilidad aplicada en pro de la optimización de los recursos asignados en cada juzgado | Se elaboró un modelo de plan operativo para los juzgados, y se socializo la importancia de dejar evidencias del ciclo PHVA en cada despacho judicial. | CERRADA |
| 10 | Mejoramiento del SGC | La metodología establecida para la administración de riesgos, podría ser fortalecida respecto al control aplicado a partir de cada seguimiento; adicionalmente, se evidenciaron riesgos relacionados con la administración de los procesos que no han sido registrados en la matriz. | Realizar actualización del mapa de riesgos  | ABIERTA |
| 11 | Mejoramiento del SGC | Los análisis de datos y evaluación de las actividades podrían ser fortalecidos en cuanto al registro y seguimiento de los mismos para cada uno de los procesos del SIG, de manera que se evidencie la trazabilidad en el desarrollo de la madurez del mejoramiento aplicado en cada proceso en el transcurrir del tiempo. | Se implementó el plan operativo para ser desarrollado en cada juzgado | ABIERTA |
| 12 | Mejoramiento del SGC | El enfoque de las salidas no conformes identificadas para los procesos alcance del SIG, merecen ser revisadas y asociadas a los procesos alcance del SIC. | Se está avanzando en la mejora del análisis de los indicadores de gestión, y en la modificación del sistema de evaluación, así como en la actualización del procedimiento de producto no conforme | ABIERTA |
| 13 | Mejoramiento del SGC | La auditoría interna de calidad aplicada a los procesos del SIG, debe corresponder con el procedimiento establecido y debe garantizar la revisión de la eficacia, eficiencia y efectividad de todos los procesos del SIG y de cada uno de los juzgados asociados.  | Se tiene presupuestada una auditoria interna de calidad para el mes de marzo de 2018 | ABIERTA |
| 14 | Mejoramiento del SGC | Registrar las acciones de mejora identificadas en cada una de las actuaciones que ofrece el procedimiento, como ejercicio de autocontrol y autogestión, sin limitarse únicamente a los resultados de las auditorías internas de calidad. | Se está avanzando en la mejora del análisis de los indicadores de gestión, y en la modificación del sistema de evaluación y se socializo con cada uno de los jueces la importancia de dejar evidencias del ciclo PHVA en cada despacho judicial, así como en la elaboración de una matriz de registro y análisis de las acciones de mejora | ABIERTA |
| 15 | Mejoramiento del SGC | Identificar las actividades de administración de los juzgados y fortalecer las metodologías en cuanto al registro y seguimiento de las mismas, de manera que se facilite la trazabilidad de las mismas y se generen oportunidades de mejora a partir de los análisis generados. | Se está avanzando en la mejora del análisis de los indicadores de gestión, y en la modificación del sistema de evaluación y se socializo con cada uno de los jueces la importancia de dejar evidencias del ciclo PHVA en cada despacho judicial. | ABIERTA |

6. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SIGC.

1. El cambio de personal de los despachos judiciales, dado que el SIGC debe ser simple, con unidad de lenguaje y con documentación de lo que se hace, este puede verse afectado por la falta de entendimiento de la norma y su esencia por parte de los servidores judiciales
2. Baja respuesta en acciones correctivas, preventivas y de mejora como resultado de las auditorías internas de calidad y del seguimiento. Es importante que desde la Dirección del SGC se realice una socialización y seguimiento a la operación del Sistema de Calidad.
3. La demora en la consecución de recursos para el desarrollo de las actividades propias de cada juzgado y de archivo inactivo, debido a que se depende de la Dirección Seccional Ejecutiva de Administración Judicial.