

1. INFORMACIÓN GENERAL
ORGANIZACIÓN
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA – SALA ADMINISTRATIVA
SITIO WEB: www.ramajudicial.gov.co
LOCALIZACIÓN: Palacio de Justicia Calle 12 No. 7 - 65 Bogotá, D.C. , Colombia

1. INFORMACIÓN GENERAL		
Dirección del sitio permanente Incluyendo al sitio principal	Localización (ciudad - país)	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Calle 72 No. 7 - 96	Bogotá, D.C., Colombia	Adquisición de Bienes y Servicios, gestión Financiera y Presupuestal, Gestión de Seguridad y Salud ocupacional, Gestión Humana, Gestión Tecnológica
Escuela de Formación Judicial Rodrigo Lara Bonilla, Calle 11 No. 9 B 68	Bogotá, D.C., Colombia	Gestión de la Formación Judicial
Seccional Bogotá, Edificio Bolsa de Bogotá, Carrera 8 No. 13 - 82	Bogotá, D.C., Colombia	Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la información judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia, Asesoría para la Mejora de la Gestión Judicial, reordenamiento Judicial, Gestión de la Infraestructura (física y tecnológica) del sector judicial.
Complejo Judicial de Paloquemao, carrera 28A- # 18A-67	Bogotá, D.C., Colombia	
Seccional Quindío Palacio de Justicia, Fabio Calderón Botero, Carrera 12 No. 20 - 63	Armenia, Quindío, Colombia	
Seccional Antioquia, Palacio de Justicia, José Félix Restrepo Carrera 52 No. 42 - 73	Medellín – Antioquia, Colombia	
Seccional Norte de Santander Palacio de Justicia, Avenida Gran Colombia entre, Avenida 2E y 3E	Cúcuta – Norte de Santander, Colombia	
Seccional Risaralda, Palacio de Justicia, Calle 41 Carrera 7 y 8 Piso 1	Pereira – Risaralda, Colombia	
Seccional Santander, Carrera 11 No. 34 - 52	Bucaramanga – Santander Colombia	
Seccional Caldas., edificio Consejo de la Judicatura, Calle 27 No. 17 - 19	Manizales – Caldas, Colombia	
Seccional Huila, Palacio de Justicia, Carrera 4 No. 6 - 99	Neiva – Huila, Colombia	
Seccional Tolima Palacio de Justicia, Carrera 2 No. 8 - 90	Ibagué – Tolima, Colombia	
Seccional Bogotá, Calle 85 No. 11- 96, Carrera 10 No. 14 - 33	Bogotá, D.C. Colombia	
Seccional Valle del Cauca, Palacio Nacional – Plaza de Caicedo, Carrera 4 No. 12 -04	Cali – Valle del Cauca, Colombia	
Seccional Atlántico, Palacio de Justicia - centro Cívico, Edificio Lara Bonilla, Calle 40 No. 44 – 80	Barranquilla- Atlántico, Colombia	
Seccional de Boyacá y Casanare Calle 19 No. 8 – 11	Tunja – Boyacá, Colombia	
Seccional Meta, Vichada, Vaupés, Guanía y Guaviare, Palacio de Justicia, Carrera 20 No. 33 B 79	Villavicencio – Meta, Colombia	
Seccional Córdoba, Palacio de Justicia, Calle 27 No. 3 - 00	Montería – Córdoba, Colombia	
Seccional Nariño, Palacio de Justicia, Calle 29 No. 23 - 00	Pasto – Nariño, Colombia	
Seccional Cauca, Palacio de Justicia Calle 8 No. 10 – 00	Popayán – Cauca, Colombia	
Seccional Sucre, Palacio de Justicia, Calle 10 No. 12 - 15	Sincelejo – Sucre, Colombia	
Seccional Guajira, Palacio de Justicia Calle 2 No. 7 - 54	Riohacha – Guajira, Colombia	
Seccional Bolívar, Calle de la Inquisición No. 3 - 53	Cartagena – Bolívar, Colombia	
Seccional Cesar, Calle 16 No. 9 – 44 Piso 12	Valledupar – Cesar, Colombia	
Seccional Chocó, Palacio de Justicia, Calle 24 No. 1 - 30	Quibdó – Chocó, Colombia	
Seccional Caquetá, Avenida 16 No. 6 - 47	Florencia – Caquetá, Colombia	
ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		

1. INFORMACIÓN GENERAL		
<p>Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Gestión de la información judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia, Asesoría para la Mejora de la Gestión Judicial, Reordenamiento Judicial, Gestión de la Infraestructura (física y tecnológica) del sector judicial, en el nivel central y las seccionales de Norte de Santander (Cúcuta), Antioquia (Medellín), Risaralda (Pereira), Tolima (Ibagué), Caldas (Manizales), Quindío (Armenia), Santander (Bucaramanga) y Huila (Neiva), Bogotá, D.C., Valle del Cauca (Cali), Atlántico (Barranquilla), Boyacá y Casanare (Tunja), Meta, Vichada, Vaupés, Guainía y Guaviare (Villavicencio). Complejo Judicial de Paloquemao</p>		
<p>Administration of the Judicial Career, management of the judicial training, Judicial information management, Registration and control of lawyers and judicial assistants, Improvement of the judicial management, Judicial reorganization, Physical and technical infrastructure management, at the Central level and the sectional ones of Norte de Santander (Cucuta) , Antioquia (Medellin), Risaralda (Pereira), Tolima (Ibague), Caldas (Manizales), Quindío (Armenia), Santander (Bucaramanga) y Huila (Neiva), Bogotá, D.C., Valle del Cauca (Cali), Atlántico (Barranquilla), Boyacá y Casanare (Tunja), Meta, Vichada, Vaupés, Guainía y Guaviare (Villavicencio). Complejo Judicial de Paloquemao.</p>		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (En el caso de sistema de gestión de calidad)		
7.6 Control de equipos de Seguimiento y Medición: Durante la realización del producto / servicio no se requieren hacer mediciones que impliquen la utilización de instrumentos / equipos de medición a los cuales se requiera demostrar la trazabilidad con patrones trazables nacional o internacionalmente.		
CÓDIGO SECTORIAL IAF: AT 36/0 Administración Pública		
REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN: ISO 9001:2008 NTCGP 1000:2009		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		
Nombre:	Néstor Raúl Correa	
Cargo:	Presidente Sala administrativa	
Correo electrónico	dlondona@cendoj.ramajudicial.gov.co; diegolondonoayran@hotmail.com	
TIPO DE AUDITORIA:	<input type="checkbox"/> Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input checked="" type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reducción de alcance <input type="checkbox"/> Extraordinaria	
	FECHA	DURACIÓN (días – auditoría)
PREPARACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	2014-09-22 y 23	1.5 días
AUDITORIA EN SITIO	2014-10-20 al 24	5.0 días
AUDITORIA COMPLEMENTARIA (Si aplica)	NA	NA
EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Álvaro Perdomo Burgos	
Auditor	Elsa Mejía Quiñones	
Auditor	Eduardo Ronderos Bermúdez	
Auditor	Doris Mireya Clavijo Parra	
Auditor	Luis Gerardo Martínez Díaz	
Auditor	Yazmin María Viloría Rodríguez	
Auditor	Diego Camilo Rodríguez	
Auditor	Ingrid Carolina Hernández García	
DATOS DEL CERTIFICADO	ISO 9001:2008	NTCGP 1000:2009
Código asignado por ICONTEC	SC 5780-1	GP 059-1

1. INFORMACIÓN GENERAL		
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha vencimiento:	2014-11-27	2014-11-27

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos. legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión • Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión • Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de envío del plan de auditoría: 2014-09-23 • Los criterios de la auditoria incluyen la documentación del sistema de gestión desarrollada en respuesta a los requisitos de la norma / documento normativo?: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>. • La auditoría se realizó en forma combinada y o integrada?: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Auditoría combinada <input checked="" type="checkbox"/> auditoría integrada <input type="checkbox"/>; si aplica, con cuales esquemas: (Se identifica 9001, 18001, 14001, GP 1000 ó el que aplique). NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000.2009 • Es aplicable el muestreo por múltiple sitio?: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>. Si se aplicó muestreo de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron? Las oficinas del nivel central y las seccionales de Norte de Santander (Cúcuta), Antioquia (Medellín), Risaralda (Pereira), Tolima (Ibagué), Caldas (Manizales), Quindío (Armenia), Santander (Bucaramanga) y Huila (Neiva), Bogotá, D.C., Valle del Cauca (Cali), Atlántico (Barranquilla), Boyacá y Casanare (Tunja), Meta, Vichada, Vaupés, Guainía y Guaviare (Villavicencio), Complejo Judicial de Paloquemao • Cuando no es aplicable el muestreo por múltiple sitio (IAF MD 1), cuáles sitios permanentes diferentes al principal se auditaron?: NA • Sí es auditoría de renovación, sé definió el plan de muestreo a seguir para el próximo ciclo de auditorías de la organización (renovación, primer seguimiento y segundo seguimiento) en el ES-P-SG-02-F-030: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>. • Sé auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio (Por ejemplo instalaciones de cliente, proyectos, de acuerdo con el listado de proyectos entregado por la empresa)? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplica <input checked="" type="checkbox"/>. Si aplica indicar en cuales se realizó auditoría o cuales proyectos fueron auditados mediante visita o por registros. Indicar que actividades del alcance fueron cubiertas en cada proyecto o sitio visitado. NA • La auditoría se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado todos los documentos y

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

registros.

Se auditaron los siguientes procesos en las Seccionales y Juzgados:

- Direccionamiento estratégico, compromiso de la dirección, revisión por la dirección.
- Administración de la carrera judicial
- Gestión de la formación judicial
- Reordenamiento judicial
- Registro y control de abogados
- Asistencia legal
- Mejoramiento, Control Interno, Auditorías Internas
- Recursos Humanos
- Comunicaciones
- Adquisición de bienes y servicios

- Es una auditoría de ampliación?

Si No

Si aplica indicar el alcance objeto de ampliación: actividades o procesos, o sitios o líneas de negocio: Los juzgados del Complejo Judicial de Paloquemao.

- En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo (Por ejemplo el numeral 7.3 de la NTC ISO 9001), este aplica en el alcance del certificado?:

Si No . Se verifico el requisito de diseño en el proceso curricular y diseño de cursos de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla.

- Existen requisitos legales o reglamentarios aplicables al alcance de certificación?

Si No .

Se verificó la capacidad de cumplimiento de éstos, mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por la organización de su cumplimiento: Constitución Política de Colombia, Acuerdo 113 de 1993 Reglamento Interno de la Sala Administrativa del CSJ, Ley 1150 de 2007 y normas complementarias, Ley 270 de 1996, Ley 734 de 2002, Ley 872 de 2003, Ley 1123 de 2007, Plan sectorial de desarrollo de la Rama Judicial 2011 - 2014, Ley 1394 de 2010, Ley, Ley 1319 de 2009, entre otras.

Sé evidencian requerimientos especiales legales asociados al funcionamiento de la organización o los proyectos que realiza?:

Si No .

En caso aplicable, describirlos: NA

- Sé evidencian cambios significativos en la organización, por ejemplo relacionados con alta dirección, representante de la dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, entre otros?

Si No .

Si aplica, cuales: NA

- Sé evidenciaron las acciones tomadas por la organización para solucionar los hallazgos reportados en el informe Etapa 1 (Aplica solo para auditorías tipo otorgamiento):

Si No No aplica .

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Se presentaron durante la auditoria cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado?
Si No

Si aplica, cuales: NA
Justificación: NA

- Se presentan actividades que deban ser verificadas en la siguiente auditoria?
Si No

Si aplica, cuales: Verificar en la próxima auditoria el cierre de las 6 no conformidades menores registradas durante esta auditoría.

- El equipo auditor maneja la documentación suministrada por la empresa en forma confidencial y retorna a la organización toda la documentación, en forma física o elimina la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría?:
Si No .
- Se registraron seis no conformidades menores y se recibió la propuesta de plan de acción para la solución de no conformidades el 2014-11-04
- Los planes de acción fueron aceptados por el auditor líder el 2014-11-05

4. CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Número de no conformidades detectadas en esta auditoria	Mayores	0
	Menores	6
Número de no conformidades pendientes de solución de la anterior auditoria	Mayores	0
	Menores	4
Número de no conformidades solucionadas en esta auditoría (se incluyen las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior y las no conformidades mayores identificadas en esta auditoría)	Mayores	0
	Menores	4
Número total de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	6

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

NIVEL CENTRAL - BOGOTÁ

Direccionamiento Estratégico y compromiso alta dirección

- La propuesta del nuevo plan sectorial de desarrollo de la rama judicial 2015-2018 basado en el diagnostico de las diferentes jurisdicciones y la evaluación del grado de avance de las metas del plan 2011-2014, asociadas a los objetivos de fortalecimiento de acceso a la justicia, la eficiencia y eficacia de la gestión judicial, la calidad de las decisiones judiciales, la confianza, la visibilidad y la transparencia y el fortalecimiento Institucional.
- El cambio de la Misión y Visión centrados primero en dar cumplimiento al mandato constitucional y legal de administrar justicia independiente, desconcentrada y en igual de condiciones y en

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

segunda instancia una visión orientada a que la rama judicial sea reconocida a nivel nacional e internacional por su contribución a la sociedad mediante la celeridad en el desarrollo de los procesos judiciales, con decisiones justas y equitativas, acorde con los preceptos legales, respondiendo a las necesidades de la sociedad.

- Los principios establecidos como propuesta para el nuevo plan de desarrollo:
 - ✓ Administración de justicia
 - ✓ Acceso a la Justicia
 - ✓ Derecho de defensa
 - ✓ Celeridad y oralidad
 - ✓ Autonomía e independencia de la Rama Judicial
 - ✓ Gratuidad
 - ✓ Eficiencia
 - ✓ Mecanismos alternativos
 - ✓ Respeto a los derechos.

- El compromiso y liderazgo de la alta Dirección frente al mantenimiento del Sistema de Gestión, con su apoyo permanente para el cumplimiento de los requisitos y objetivos de la calidad, impulsando la difusión y capacitación del personal y la asignación de los recursos necesarios.

- Se reflejan la conveniencia y los beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con la rapidez de las respuestas a los usuarios, el conocimiento de sus necesidades, la medición de la satisfacción, la detección de oportunidades de mejora y el compromiso de los colaboradores.

- Las conclusiones de la revisión por la dirección, en donde se considera que el SGC es adecuado en todos los procesos de dirección, operación y apoyo de la organización, por las evidencias de los cambios positivos y el mejoramiento, con la implementación de nuevos y futuros proyectos, la medición y el monitoreo continuo de los indicadores.

Gestión de la Administración de la Carrera Judicial

- El objetivo del proceso centrado en atraer, seleccionar y retener, en igualdad de condiciones, evaluando el mérito, a los servidores más idóneos, para contribuir en una efectiva prestación del servicio de administración de justicia, realizando la planificación de los estudios y actividades relacionados con los procesos de administración de la carrera judicial y realizando los procesos de selección y concursos de méritos para cargos de funcionarios y empleados de la rama judicial.

- Las acciones de mejora realizadas al proceso con el aplicativo para evaluación de las hojas para los aspirantes internos y externos para determinar la experiencia, laboral, docente, formación académica, arrojando un puntaje para determinar la elegibilidad de los aspirantes para ser o no admitido a las pruebas y proceso de selección.

- Se verificó el Acuerdo No. PSAA08-4528 de 2008 convocatoria para provisión de cargos.

Todos los procesos

- En términos generales se evidenció conocimiento y compromiso por parte del personal vinculado y auditado frente al Sistema de Gestión de la Calidad, se percibe un amplio conocimiento sobre los procedimientos y las metodologías para la consulta de los mismos.

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Medición de la satisfacción del cliente

- Se realizó encuesta de satisfacción al cliente interno (los Magistrados y Jueces). Se tomo una muestra de 254 personas de 746 despachos judiciales en la ciudad de Bogotá. La encuesta se realizo entre agosto y septiembre de 2014.

Factor evaluado	Meta	Indicador
1. Canales de comunicación	70.0%	64.0%
2. Modelos de organización	70.0%	43.0%
3. Estadísticas judiciales	70.0%	60.0%
4. Aplicación proyectos de descongestión	70.0%	41.0%
5. Infraestructura física	70.0%	39.0%
6. Infraestructura tecnológica	70.0%	65.0%
7. Audiencias virtuales	70.0%	61.0%
8. Pagina web	70.0%	72.0%
9. Boletines	70.0%	76.0%
10. Sistemas de información	70.0%	95.0%
12. Formación Judicial	70.0%	60.0%
Promedio total		62.0%

Resultado de la encuesta de usuarios:

Factor evaluado	Meta	Indicador
Prestación del servicio	70.0%	65,43
Facilidad para contactar	70.0%	75.0%
Rapidez de la respuesta	70.0%	64.0%
Resolución del problema	70.0%	52.0%
Promedio Total		64.10%

El CSJ está implementando las acciones correctivas correspondientes en el plan de Desarrollo 2015-2018, ya que la encuesta apenas finalizo en el mes de septiembre de 2014.

Auditoria Interna

- Las conclusiones generales del informe de auditoria interna de la calidad, porque los resultados evidencian importantes mejoras desde la implementación del sistema, mayor conocimiento por parte del personal en cuanto a los elementos del SGC que tienen que ver con sus respectivos procesos, la información de datos, registros e indicadores con seguimiento y la generación de acciones correctivas y de mejora frente a las desviaciones.

Recursos Humanos

- El propósito de la evaluación del desempeño porque tiene por objeto implementar una medida cuantitativa que permita identificar los aspectos que inciden de manera positiva o negativa para alcanzar los objetivos planteados por la organización y en esta forma planificar las actividades necesarias para suplir las necesidades de capacitación y entrenamiento y fortalecer las competencias de los colaboradores.

SECCIONAL BOGOTA: Calle 85 No. 11-98 Bogotá, D.C.

- ✓ La divulgación del plan sectorial y planes de acción a todos los servidores de la Seccional y del Consejo Seccional, porque a través de campañas de sensibilización se logró un índice de conocimiento superior al 80%.

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- ✓ **Administración de la Carrera Judicial:** El plan piloto adelantado para la sistematización del seguimiento a los procesos judiciales, elaborado a través de la metodología de semaforización, porque ha permitido evidenciar las alertas tempranas para la toma de decisiones y posterior calificación de los jueces.
- ✓ **Reordenamiento Judicial:** La sectorización judicial, el fortalecimiento y la creación de nuevos despachos, como resultado de los estudios de reordenamiento judicial realizados en la Seccional, porque han contribuido de manera importante a la descongestión judicial.
- ✓ La reunión mensual con la Presidente y Magistrada de la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la judicatura de Bogotá con los representantes de los jueces de cada especialidad dentro de lo contencioso, porque se toman decisiones y acciones relacionadas con las entregas de procesos, verificación de repartos, reasignaciones, planes de trabajo y asignación de tareas y compromisos
- ✓ El desarrollo de la carta sobre trato digno al usuario, la cual fue publicada en los diferentes Despachos Judiciales, con el fin de que los ciudadanos conocieran sus derechos, en relación con la atención y servicios brindados por los servidores públicos.
- ✓ **Formación Judicial:** Las cartas de compromiso interinstitucional suscritas con el SENA y Archivo General de la Nación, para el fortalecimiento de las competencias laborales administrativas de los servidores públicos vinculados a la gestión judicial, a través de educación presencial y virtual en temas de servicios de avalúos, teleinformática y servicio al usuario y gestión documental incluidos los abogados litigantes. Se resalta el involucramiento en la capacitación de Auxiliares de Justicia y Abogados Litigantes.
- ✓ La mejora en la oportunidad de respuesta a los requerimientos efectuados por los diferentes Despachos en materia de infraestructura, logrando una satisfacción de los usuarios por este concepto del 93%

Cumplimiento de objetivos:

- ✓ Los objetivos estratégicos medidos a través de 44 indicadores de gestión, evidenciando que para el año 2013 se cumplieron 42, incumpliendo con dos indicadores relacionados con los procesos de contratación y el cumplimiento del plan de capacitación. Así mismo de enero a septiembre de 2014, no se cumple con dos indicadores de gestión relacionados con las necesidades de infraestructura tecnológica (tribunales de Bogotá y Cundinamarca) y número de cargos provistos para la carrea judicial. En ambos casos el cumplimiento es del 95%.
- ✓ El resultado de la encuesta de satisfacción del cliente del periodo del año 2013 fue de 100% clientes satisfechos. Se cumple la meta del 90% establecida por la dirección para la encuesta. Se mejora en un 27% respecto al año anterior.
- ✓ Durante el año 2013 la Sala de la Seccional atendió 18 quejas y 2 reclamos y para lo corrido del año 2014 se han recibido 12 quejas y 2 reclamos, encontrándose una leve disminución en relación con el año anterior. No se han tomado acciones correctivas porque se encuentran en diferentes procesos, pero si se han tenido en cuenta para la construcción del plan operativo del año 2015, en el tema relacionado con la comunicación institucional.
- ✓ Derechos de petición (2013) =110 Derechos de petición (2014) = 92, se encuentra disminución con relación al año anterior.
- ✓ Tutelas recibidas (2013) =34 tutelas recibidas (2014) =61, se encuentra incremento de un 58% respecto al año anterior, esto debido al concurso de empleados de esta Sala Seccional y la Dirección Ejecutiva Seccional de Bogotá

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- ✓ El resultado de la encuesta de satisfacción del cliente del periodo del año 2013 fue de 100% clientes satisfechos. Se cumple la meta del 90% establecida por la dirección para la encuesta. Se mejora en un 27% respecto al año anterior.

Bogotá D.C. - Complejo Judicial de Paloquemao (Ampliación del alcance)

- En los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá se evidenciaron establecidos, documentados e implementados los 6 procedimientos obligatorios requeridos por la NTCGP 1000:2009 y la NTC-ISO 9001:2008:
 - ✓ Procedimiento para el Control de Documentos Internos
 - ✓ Procedimiento para el control de Documentos Externos y Normatividad
 - ✓ Procedimiento para el Control de Registros.
 - ✓ Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad
 - ✓ Procedimiento para el Control del Producto No Conforme
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

La Revisión por la dirección se evidencia realizada con fecha 30 de septiembre de 2014 y la Auditoría interna 15 al 19 de septiembre de 2014.

- Hacen parte del Complejo Judicial de Paloquemao 80 juzgados penales municipales con función de garantías, 50 penales del circuito de conocimiento y 37 penales municipales de conocimiento para un total de 167 despachos judiciales.
- El compromiso, involucramiento y liderazgo de los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, así como del representante para el Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, de sus equipos de trabajo y del personal, resaltando elementos de asistencia y asesoría que fueron vitales para la implementación del Sistema de Gestión de calidad porque se constituyen en aspectos fundamentales para su mantenimiento y mejora.
- La percepción de la satisfacción de los usuarios de los servicios en Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá: Se identificó durante el trabajo de auditoría como factor común, el incremento en la satisfacción por parte de los usuarios y beneficiarios, quienes reconocen como factores contribuyentes estos logros.
- La conveniencia del sistema de Gestión de Calidad: Por los beneficios que se perciben al interior de la organización como: la estandarización y unificación en el desarrollo de las actividades y tareas, la mejora sustancial en el sistema de registros y archivos, la consolidación de los controles (riesgos) y la cultura de la medición de la gestión de los procesos.
- El compromiso de los funcionarios entrevistados: Para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de calidad, se evidencia en la aplicación de los procedimientos de los procesos, el manejo de la documentación, el conocimiento de las directrices del Sistema y en general el enfoque aplicado del PHVA tal como se ha establecido en la organización.
- El conocimiento de los líderes entrevistados de los procesos de Garantías, Conocimiento y

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Acciones Constitucionales sobre el concepto, aplicación e identificación de producto o servicio no conforme, como en controles y manejo de las acciones planteadas, para evitar la materialización de los riesgos, genera un valor real para la mejora de la organización.

- Las herramientas del Manual de Atención al Usuario ajustado a los Juzgados y Centro de Servicios Judiciales, el portafolio de servicios y las capacitaciones realizadas con el Sena al personal de ventanillas que prestan sus servicios en el Centro de Servicios Judiciales, garantizan un trabajo en equipo solidario y orientado a satisfacer los requerimientos de los usuarios.
- Para evaluar la satisfacción del cliente se han realizado 2 encuestas de satisfacción del usuario, la primera para el último trimestre del año 2013 realizada en diciembre 17, 18 y 19 a 155 usuarios y para finales del Primer trimestre del 2014 realizada 21, 24 y 25 de marzo a 157 usuarios. La percepción del usuario (usuarios satisfechos/ encuestados) obtiene un resultado satisfactorio del 96.97% sobre una meta del 90%. comparado con el año 2013 de 95%.

En el tiempo las encuestas evidencian mejoramiento continuo como consecuencia de las acciones de mejora implementadas, a partir de los resultados en aspectos como son la oportunidad en los tiempos de atención y facilidad de acceso a los servicios por medio de los canales electrónicos.

SECCIONAL DE SANTA MARTA

Direccionamiento estratégico y compromiso de la Dirección

- El informe de gestión del plan estratégico con corte a junio 30 de 2014, en donde se evidencia el cumplimiento de la misión encomendada a la Seccional en cuanto al logro de los objetivos Institucionales contemplados en el Plan Sectorial de Desarrollo, con el alineamiento de los objetivos con el SIGC, asegurando la integridad del cumplimiento de los objetivos de manera practica y coherente y la verificación de los resultados.
- El plan anual de mantenimiento del SIGC porque incluye las actividades principales para el mantenimiento y desarrollo del sistema de gestión, incluyendo los planes operativos por procesos, la capacitación del personal enfocada a los procesos, la capacitación sobre uso del software de calidad, la capacitación en registro y análisis de indicadores, el análisis de la encuesta de satisfacción del cliente, el registro y tramite de atención de quejas y reclamos, revisión y el seguimiento a los planes operativos de los procesos.
- Los objetivos estratégicos:
 1. Fortalecer el acceso a la justicia y la calidad de las decisiones judiciales
 2. Fortalecer la eficacia y eficiencia de la gestión judicial
 3. Fortalecimiento Institucional
 4. Fortalecer la calidad de las decisiones judiciales
 5. Confianza, visibilidad y transparencia

Se evidencia cumplimiento de las metas establecidas en la Seccional para los objetivos estrategicos.

Administración de la carrera judicial

- Las convocatorias que se adelantan para el proceso de selección y la conformación del registro

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

seccional de elegibles, con el fin de proveer los cargos de empleados de carrera de Tribunales, Juzgados y Centros de servicios en el distrito de Santa Marta y Distrito Administrativo del Magdalena. El control permanente de las vacantes que se reportan por los nominadores y la publicación en la página web, lo que le permite a los aspirantes participar en los concursos.

- El Mantenimiento actualizado de las novedades y modificaciones de los aspectos administrativos relacionados con la carrera judicial, tales como vinculaciones, traslados, retiros, actualizaciones, exclusiones del escalafón, así como su reporte para que sean anotados en el Registro Nacional de Escalafón.

Gestión de la Formación Judicial

- La contribución a través de la formación judicial, al fortalecimiento de las competencias requeridas para el ejercicio de la función judicial de los Magistrados, jueces y empleados mediante el desarrollo y seguimiento del plan de formación de acuerdo con los recursos, teniendo en cuenta las necesidades de formación identificadas, con el apoyo de la red de formadores de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla.

Reordenamiento Judicial

- El objetivo de mejorar el acceso al servicio de justicia a partir del análisis geográfico, social, económico, estadístico, y administrativo de los despachos judiciales de la Seccional, bajo parámetros de racionalidad y conforme a las necesidades de la sociedad para fortalecer el aparato judicial, con el fin de atender el aumento de cargas laborales en los circuitos judiciales, que provocan descompensaciones al sistema de administración de justicia.
- Los resultados del año 2013 en donde se crearon dos juzgados penales del circuito de Santa Marta, la creación de dos cargos de abogados asesores para las salas disciplinaria y administrativa de la Seccional del Magdalena. Adicionalmente se crearon transitoriamente 4 cargos para la Sala Administrativa y 3 cargos para la Sala Jurisdiccional Disciplinarias.

Auditorías Internas

- Se evidencia la participación y compromiso de la Sala Administrativa de la Dirección Seccional en todas las actividades para la mejora continua, el trabajo de los líderes y de los responsables de los procesos para cumplir con los requisitos, el buen manejo del software del SIGC, el mejoramiento documentado en actas de reunión de la alta Dirección y la generación de un boletín para socializar los temas entre el personal de la Institución.
- La última auditoría interna se llevo a cabo del 19 al 21 de agosto de 2014, se generaron dos no conformidades las cuales se encontraban abiertas con plan de acción vigente.

SECCIONAL DE BARRANQUILLA

Direccionamiento estratégico

- Como resultado de la planeación estratégica se destaca el cumplimiento de la misión encomendada, evidenciado por el logro de los objetivos Institucionales del año 2013, plasmados en el Plan Sectorial de Desarrollo y su armonización con el SIGC, asegurando que se han incluido y se cumplen a través de la realización de las actividades en cada uno de los procesos, teniendo en cuenta el alineamiento de los objetivos del plan con el SIGC, para asegurar y mantener la integridad del cumplimiento de los objetivos de una manera practica y coherente, permitiendo la

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

verificación de los resultados.

- El cumplimiento del plan operativo del año 2013 en un 88.0% presentándose una mejora significativa frente a los resultados del año 2012 en donde el cumplimiento fue del 71.42%.

Objetivo	Meta	Indicador
1. Fortalecer el acceso a la justicia	80.0%	100.0%
2. Fortalecer la eficacia y eficiencia de la gestión judicial	80.0%	66.0%
3. Fortalecer la calidad de las decisiones judiciales	80.0%	86.0%
4. Fortalecer la confianza, la visibilidad y la transparencia	80.0%	100.0%
5. Fortalecimiento Institucional	80.0%	92.0%
Promedio total		88.0%

Administración de la carrera judicial

- Las actividades realizadas para la provisión de los cargos que se encuentran vacantes, antes del vencimiento de los registros de elegibles, las visitas a los juzgados del distrito judicial de Barranquilla, asignados en el periodo calificable, para atender el factor de la organización del trabajo.
- La puesta en marcha de los acuerdos de convocatorias dentro del concurso de méritos para proveer los cargos a los Juzgados, Tribunales y Centros de Servicios del Distrito. El envío a los Juzgados de las listas de aspirantes para cargos vacantes, contribuyendo a la ampliación de la cobertura de la provisión de los cargos de carrera.

Gestión de la Formación Judicial

- La realización 21 eventos de formación que se han llevado a cabo durante el presente año, dentro del programa de capacitación de competencias con la participación de 104 funcionarios de la Seccional. La tarea de identificar los servicios y productos no conformes, con el fin de darle el tratamiento correspondiente a través de correcciones y acciones correctivas.

Reordenamiento Judicial

- El objetivo de participar dentro del objetivo de fortalecer el acceso a la justicia con la elaboración de proyectos de reordenamiento y descongestión, con el fin de proveer los despachos judiciales suficientes para atender la demanda de justicia.
- Los resultados de las medidas de descongestión con los siguientes resultados:
 - Tres despachos de descongestión para el Tribunal Contencioso Administrativo del Atlántico.
 - Dos despachos de descongestión en la Sala Laboral del Tribunal Superior.
 - Cinco Juzgados Administrativos de descongestión.
 - Tres Juzgados Laborales de descongestión.
 - Dos Juzgados Municipales de pequeñas causas laborales de descongestión.
 - Diez Juzgados Civiles Municipales de descongestión.
 - Tres Juzgados Penales del Circuito.
 - Dos Juzgados Penales Municipales.
 - Dos Juzgados de ejecución de penas.

Auditorías Internas

- Durante la última auditoria Interna que se llevó a cabo durante los días 5.6 y 7 de noviembre de

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

2013 no se presentaron hallazgos. Se evidencia un buen grado de madurez del SGC, el cambio organizacional, el compromiso y sentido de pertenencia de cada uno de los funcionarios de la Seccional en el mejoramiento continuo y el logro de los objetivos en cada uno de los procesos.

Recursos Humanos

- La ejecución del plan anual operativo de Recursos Humanos teniendo como objetivo el fortalecimiento de los procesos de gestión Humana para lograr la máxima efectividad en la prestación de los servicios de la Institución, lo cual incluye la actualización de la documentación de las hojas de vida del personal vinculado, la apertura de hojas de vida del personal nuevo, la digitalización de los documentos, el diseño del plan de capacitación y la atención de las solicitudes, quejas y reclamos del personal.

Juzgados Civiles del Circuito de Barranquilla

Juzgado 13 Civil

Acciones de Tutela

- El aplicativo (software) “Sistema de Gestión Siglo XXI” para la estandarización del procedimiento para la atención y trámite de las acciones judiciales, desde la planificación, reparto y coordinación de actividades, la recepción de expedientes, la presentación de las acciones, el conocimiento, las decisiones de admisión, inadmisión o rechazo, la determinación de las medidas, el fallo y las notificaciones del fallo. La gestión del riesgo en el proceso, con el análisis de la probabilidad y el impacto, para la calificación del riesgo, estableciendo las medidas de prevención, seguimiento y control.
- Se auditaron las siguientes acciones de tutela:
00047 – 2014 - Accionante: Ramón José Pedraza - Accionado: Administrador de Fondos de Pensiones Porvenir S.A.
00043 – 2014 – Accionante: Cesar Alfonso Fábregas – Accionado: COLPENSIONES

- **Juzgado 6 Civil del Circuito de oralidad**

Procesos Ejecutivos

- # 00311 – 2013 - Ejecutivo Singular – Demandado: Grúas y Alquileres Murcia SAS – Demandante: William Javier Quiñones
- # 00158 - 2014 – Ejecutivo Singular – Sociedad Inversiones MALPA SAS vs. Sociedad CERTHAB Construcciones SAS

- **Juzgado 9 Civil del Circuito**

Proceso verbal

- # 0027-327 - Verbal: Cancelación y reposición de título – Delgado Correa Manuel contra Avianca.

- **Juzgado 11 civil del Circuito**

Procesos ordinarios de pertenencia

- # 0015 – Ricardo Vásquez López vs. Nelson E. Juliao Puche

SECCIONAL DE CARTAGENA

Direccionamiento Estratégico y compromiso de la Dirección

- El seguimiento a la planeación estratégica a través de reuniones trimestrales. El compromiso de la alta Dirección, líder y personal con el sistema de gestión. La documentación, justificación, soportes

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

y estudios elaborados por los responsables de los procesos misionales. El seguimiento y controles establecidos para la presentación oportuna de las estadísticas judiciales y medidas de descongestión.

- La cultura preventiva, los mecanismos de control, así como la capacidad de innovación demostrada para el desarrollo de instrumentos de apoyo en el proceso de registro de abogados, auxiliares de la justicia y asistencia legal (control de vencimientos de términos y cuadro de radicación).

El cumplimiento de los objetivos del plan operativo Institucional:

Objetivo	Meta	Indicador
1. Fortalecer el acceso a la justicia	80.0%	100.0%
2. Fortalecer la eficacia y eficiencia de la gestión judicial	80.0%	86.0%
3. Fortalecer la calidad de las decisiones judiciales	80.0%	80.0%
4. Fortalecer la confianza, la visibilidad y la transparencia	80.0%	100.0%
5. Fortalecimiento Institucional	80.0%	89.0%
Promedio total		91.0%

- El cumplimiento del plan de mantenimiento y mejoramiento del SIGC en un 99.0%, evidenciándose un alto compromiso de por parte de la Sala Administrativa y Dirección Seccional en la ejecución de cada una de las actividades.

Carrera Judicial

- Los resultados del año 2013 porque incluyen la calificación de 79 funcionarios de los cuales el 51.0% tuvieron una calificación excelente y solo un 1.0% tuvieron una calificación insatisfactoria. Para el logro de estos resultados la sala efectuó 151 visitas a igual número de funcionarios, en los distritos judiciales de Cartagena, San Andrés, Providencia, Santa Catalina y el Distrito Administrativo de Cartagena.
- El envío de 35 de listas de elegibles al Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cartagena para proveer 40 cargos vacantes, 1 cargo para Tribunal Administrativo de Bolívar, 9 listas de elegibles de Jueces para San Andrés Providencia y Santa Catalina, lista de 35 elegibles de vacantes del Distrito Judicial.

Escuela Judicial

- El acompañamiento de la Sala Administrativa para la realización de 34 capacitaciones programadas por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla en diferentes especialidades y adicionalmente la realización del curso de formación Judicial inicial para los jueces civiles que conocen de asuntos laborales en 7 mesas de trabajo.

Descongestión

- Los resultados del plan Sectorial de Desarrollo dentro de la vigencia 2011-2014 con las siguientes medidas de descongestión:
 - Especialidad Laboral: 3 Juzgados de descongestión y 1 despacho de descongestión en Sala Laboral
 - Especialidad civil: 1 Juzgado Civil del Circuito, 2 Juzgados Civiles Municipales de descongestión y estan en proceso 12 Juzgados Civiles Municipales de descongestión de minima y menor cuantia,

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

2 Juzgados de ejecución Civil Municipal y 1 de Familia.

- Especialidad Penal: 1 Juzgado Especializado de descongestión y 1 de ejecución de penas y medidas de seguridad.
 - Jurisdicción Contencioso Administrativa: 3 Juzgados de descongestión y 4 despachos de Magistrados de descongestión.
 - En el 2013 se crearon 21 cargos de empleados de descongestión, 20 Juzgados y 1 despacho Judicial.
- La depuración de 19.924 procesos, la evaluación de 22.182 procesos, dentro de los cuales se dictaron 50.063 providencias durante el 2013.

Reordenamiento

- El proyecto de reordenamiento para la creación de varios despachos permanentes judiciales, entre ellos 2 Juzgados de ejecución de penas uno con sede en Cartagena y otro en Magangué y uno especializado en Cartagena. En el circuito de Turbaco se solicitó la creación de dos Juzgados, en el circuito de Magangué uno y la creación de dos cargos en el circuito de Simití.

Auditorías Internas

- La última auditoria interna de la calidad se llevó a cabo en el mes de octubre de 2013, como resultado se presentó una no conformidad y se realizaron observaciones a los procesos de comunicación Institucional, Gestión Humana y debilidades en el análisis de datos relacionados con los indicadores de los procesos.
- Como conclusión, los resultados de la auditoria demuestran que el SIGC se encuentra en proceso de consolidación y se evidencia un alto grado de compromiso por parte de los líderes de los procesos y todo el personal de la organización.

SECCIONAL IBAGUE

- **Direccionamiento Estratégico:** La estructuración del plan operativo y el mecanismo de control implementado para hacer seguimiento a los planes de acción, porque han contribuido a la ejecución y cumplimiento oportuno de las actividades planificadas.
- La organización y adecuado almacenamiento de los registros que dan evidencia de la realización de las diferentes actividades que se llevan a cabo en la Seccional, porque facilita su recuperación, cuando así se requiera.
- **Mejoramiento Continuo:** Se resalta la implementación de la Hora y Día de la Calidad, en donde a través de actividades lúdicas, se logra la integración y participación activa de los colaboradores para el entendimiento de la Política de la Calidad, Objetivos estratégicos y temas relacionados con el sistema integrado de gestión de la calidad.
- El cumplimiento de todos los objetivos estratégicos de la Seccional durante el año 2013,
- **Reordenamiento Judicial:** El tablero de control elaborado para el seguimiento de aprobaciones a través de Acuerdos, como resultado de los informes de descongestión y reordenamiento enviados a nivel Central, para el fortalecimiento de la descongestión judicial.
- La compra de equipos de cómputo para los diferentes Despachos Judiciales y la Seccional, permitiendo la reducción de gastos por arrendamiento.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción se encontró un 75% de satisfacción

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

con los servicios entre excelente y bueno para el año 2013 y para el año 2014 del 79% encontrándose incremento en la calificación.

SECCIONAL NEIVA

- La comunicación y socialización a los servidores públicos de la política de la calidad y objetivos estratégicos alineados al Plan Sectorial de Desarrollo, porque se ha logrado un mayor entendimiento y apropiación para el incremento en la satisfacción de los usuarios en los diferentes procesos.
- La inclusión de programas de formación adicionales a los establecidos por la Escuela, en temas especializados para los funcionarios y servidores de los Despachos, tales como el Foro académico, relacionado con la protección al derecho fundamental del trabajo y otros con ocasión de la construcción de la hidroeléctrica del Quimbo, con el fin de evitar futuras demandas.
- **Comunicación Institucional:** El plan, la matriz de comunicación y las herramientas utilizadas como boletines, afiches y botones, en donde se publican temas relacionados con el sistema de gestión de la calidad, la administración judicial con perspectiva de género y ética judicial, así como el plan sectorial entre otros, porque los usuarios y servidores conocen en mayor detalle el sistema de Gestión, la Institución y la aplicación de la ética en todas las actividades.
- **Administración de la Carrera Judicial:** El aprovechamiento de las visita efectuadas a los Despachos por parte de los Magistrados para la detección de necesidades de formación y de infraestructura entre otros, porque facilita el seguimiento a las solicitudes efectuadas por los Jueces para el buen funcionamiento de los Despachos.
- **Reordenamiento Judicial:** El seguimiento y controles establecidos para la entrega con calidad y oportunidad de las estadísticas judiciales por parte de los Despachos, para la elaboración de informes de descongestión y calificación de jueces, entre otras actividades.
- La percepción del cliente para los años 2013 y 2014 ha sido del 57% y se han venido desarrollando planes de mejoramiento.

SECCIONAL CALI

- La remodelación y modernización del Palacio de Justicia, porque permitió la unificación de los Despachos Judiciales, con la dotación moderna de muebles e infraestructura tecnológica, logrando la concentración y optimización de los recursos, para la adecuada atención y administración de la justicia, así como un ambiente laboral favorable.
- **Reordenamiento Judicial:** Se resalta el análisis pormenorizado de las estadísticas judiciales y situaciones visualizadas durante las visitas realizadas a los diferentes Despachos, porque han permitido la elaboración de Acuerdos orientados al fortalecimiento de la descongestión judicial.
- La vinculación de más despachos con manejo de turnos en horario adicional, con el fin de atender diligencias de actos urgentes.
- Las revisiones trimestrales realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad, en donde se incluye la revisión de los planes operativos, porque permite el seguimiento oportuno y análisis de los resultados, para la toma de acciones orientadas a la mejora del Sistema Integrado de Gestión de la Seccional.
- El seguimiento y controles establecidos en el proceso de Registro de Abogados y Auxiliares de Justicia, con el fin de realizar trazabilidad al trámite de las Tarjetas de Abogados y al aseguramiento de la fidelidad de las listas de Auxiliares de Justicia publicadas para uso de los Despachos Judiciales.
- Los datos de percepción del cliente y de quejas y reclamos fueron verificados por el auditor que

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

realizó la auditoría al proceso de comunicación institucional.

SECCIONAL MEDELLÍN

- La presentación de las PQRS en el informe de revisión por la dirección porque consolida la información y muestra las tendencias, permitiendo tomar acciones correctivas de manera oportuna.
- El Programa de Estímulos y Reconocimiento en el Procedimiento para la Carrera Administrativa, en el marco de los acuerdos PSAA139988 del 10 mayo de 2013 y PSAA11-7711 del 10 de febrero de 2011 porque motiva al personal al logro de los objetivos propios de su cargo.
- La consulta del Registro Nacional de Abogados en la página web institucional como mecanismo para informar a la comunidad acerca del estado de las tarjetas profesionales de los abogados.
- El manejo de la información correspondiente al Archivo de Reparto de Conciliaciones Pre - Judiciales y Archivo de Vencimientos porque permite su control y consulta de las asignaciones correspondientes.
- La asignación de código de colores para el archivo por año y así mismo por abogados porque facilita la consulta de la información.
- La metodología didáctica (Lotería) empleada para difundir los conceptos asociados al sistema de gestión de calidad porque permite afianzarlos y asegurar su entendimiento en todos los niveles de la organización.

Juzgados de Envigado - Antioquia

- La estructura física y diseños bajo conceptos de arquitectura moderna del Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa, el cual responde a las exigencias del sistema judicial porque cuenta con buena disposición de áreas para el ingreso de los ciudadanos, funcionalidad para visitantes y jueces, tres salas de audiencias con recursos tecnológicos acordes a los retos del sistema Penal Acusatorio Oral, definiendo una buena imagen del servicio público de la justicia.
- El Centro de Servicios administrativos como unidad independiente de apoyo a las funciones operativas y secretariales de los 11 despachos judiciales, correspondientes a juzgados civiles municipales, del circuito, laboral, familia penales municipales y de circuito, porque ha permitido que la gestión de los jueces se encamine al adelanto de los procesos judiciales de manera eficaz, eficiente y oportuna, liberándolos de actuaciones secretariales ajenas a su fin misional.
- El trabajo en equipo y el compromiso evidenciado en los procesos porque demuestra cómo cada uno de los jueces entrevistados: Primero Civil Municipal, Segundo de Familia, Laboral y Penal del Circuito, incentivan a todos los servidores públicos a participar y alcanzar desde su puesto de trabajo una visión común que se plantean con el Sistema de Gestión para mantener el mejoramiento continuo.
- La dinámica de los Comité de calidad en los cuales participan el Juez Representante, el Juez Coordinador y el Director del Centro de Servicios Administrativos, como espacio integrador para analizar los resultados de la gestión y desempeño de los procesos y proponer las acciones de

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

mejora.

- El compromiso y toma de conciencia del personal con el Sistema de Gestión de la Calidad, evidenciado a través de la aplicación de los documentos establecidos y del reconocimiento de los beneficios y ventajas que el sistema les ha reportado.
- El plan sectorial de desarrollo de la rama judicial 2011-2014 y el plan de objetivos de calidad como herramientas de fortalecimiento para la ejecución de la línea estratégica, porque representa la estructura del PHVA puesto que integra y articula las metas para alcanzar los objetivos de los procesos.
- El acompañamiento constante del Coordinador de calidad a los líderes de los procesos, contribuyendo a la consolidación de la cultura de la calidad y proporcionando direccionamiento en relación con la estandarización de actividades en el marco del sistema de gestión, así como el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la organización.
- Los programas de descongestión implementados según Acuerdos 10072 de 2013 y 10103 de 2014 con la puesta en marcha de 1 juzgado civil del circuito, 1 de familia, 1 laboral itinerante, 1 penal del circuito y 2 civiles municipales, permitiendo lograr la evacuación de procesos en curso, mejorando la gestión judicial y la reducción de inventario de procesos.
- La organización realiza periódicamente el seguimiento y medición del desempeño de los procesos a través de los indicadores y su análisis a lo cual se obtuvo un resultado acumulado del 98.54% sobre meta del 100% en cuanto al trámite de procesos dentro de los términos y en rendimiento periodo 2013-2 2014-1 el 98.73% evacuación 93.90% congestión 8%.

Juzgados de Itagüí

- El informe de la revisión por la dirección porque presenta un balance consistente del desempeño del Sistema y ofrece un punto de referencia para evaluar en próximas revisiones el avance continuo. La revisión por la dirección se realizó en agosto del 2014 e incluyó todas las entradas de la Norma
- La reunión del primer martes de cada mes de jueces, para analizar los problemas de los procesos y mediante un trabajo de equipo establecer acciones de mejora.
- Los soportes informáticos de equipos y software en donde se mantiene la información sobre los avances de cada proceso judicial, permitiéndole al usuario un fácil acceso para consultar la información de los expedientes para conocer su estado.
- La disminución en los tiempos de los procesos judiciales, como resultado de las gestiones para eliminar los tiempos muertos, diferenciando a los juzgados de Itagüí por su agilidad.

SECCIONAL DE BUCARAMANGA

- El compromiso y liderazgo del Presidente de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura Seccional Bucaramanga y su Director Ejecutivo, para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, por la orientación hacia el servicio al usuario y la preocupación permanente por satisfacer las expectativas y necesidades.

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- Las reuniones de Comité de Calidad y el seguimiento periódico a los resultados de los procesos frente a sus metas estratégicas, porque ha permitido tomar oportunamente las acciones encaminadas a lograr los resultados proyectados
- Los retos fijados en el plan sectorial 2011-2014, el avance en el fortalecimiento del sistema de Carrera Judicial para el ingreso por méritos, del control de la gestión judicial y del desempeño, la profesionalización del Talento Humano, los avances en la implementación y mejoramiento de sistemas de información y comunicación, la construcción del reordenamiento Judicial, con la consolidación del plan de descongestión, para poner la justicia al día y lograr la generalización de la oralidad en el trámite procesal.
- Las cuatro (4) ventanillas para la recepción de las solicitudes a usuarios en el Centro de Servicios Administrativos, distribuida en entrega de vehículos, de copias, Juzgados y Fiscalías, porque han permitido mejorar la agilidad en la oportunidad, confiabilidad y mejor control en procura de la satisfacción de los usuarios
- La infraestructura física, adecuación y rehabilitación realizada para el mejoramiento de la calidad de espacios en el Palacio de Justicia de Bucaramanga, con áreas nuevas para juzgados que hacen parte del SAP y en salas de audiencias para prestar los servicios, lo cual ha cumplido un rol importante en la puesta en marcha del sistema oral, porque ofrecen una imagen renovada de la administración de justicia
- Con el propósito de conocer la percepción con respecto a la prestación del servicio dado a través de cada una de las dependencias que integran la Sala Administrativa, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, se aplicaron 183 encuestas para el año 2013. El promedio de percepción que tienen los despachos Judiciales de los Distritos de Bucaramanga y San Gil, con respecto a los productos y servicios que ofrece la Rama Judicial para el cumplimiento de su misión, se considera Buena con un promedio 75.1%, superior a la meta establecida del 70%

TUNJA – SECCIONAL BOYACÁ Y CASANARE

- En el año 2013 se presentó un cumplimiento del 77,5 % de las metas (79 de 102). Las metas faltantes fueron reprogramados para el 2014.
- La ejecución del plan operativo anual del año 2013 fue del 70%, el faltante se reprogramo para el año 2014, del faltante lo más relevante es la implementación del Sistema informático SIGLO XXI, a nivel nacional.
- La auditoría interna fue realizada los días 28 y el 29 de julio del 2014. Abarco todos los procesos de la seccional. No se evidencia la generación de las acciones correctivas para una no conformidad por lo cual se generó una no conformidad. Las conclusiones presentan un balance consistente sobre la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema.
- La revisión por la dirección se realizó en Abril del 2014 y abarca el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. La revisión incluyo todas las entradas de la Norma.

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Juzgados Penales de Buga

- En la revisión por la dirección, la amplia información con relación a la conformidad del servicio, de forma que facilita evidenciar la calidad del servicio prestado y las acciones que se requieran para la mejora continua.
- En las entradas a la revisión por la dirección, la información con relación a la gestión de riesgos, con énfasis en los beneficios que se han obtenido en el Sistema con su realización y el cumplimiento de los objetivos, de forma que permite evidenciar su eficacia.
- La auditoría interna fue realizada en Agosto del 2014. Abarco todos los procesos de la seccional. Se evaluaron todos los procesos, presentando un análisis a la gestión de los procesos. Se generaron tres no conformidad, para las cuales se determinaron las correspondientes acciones correctivas.
- Es de resaltar el compromiso del personal de la rama judicial, en especial los Magistrados y jueces, buscando identificar acciones que conduzcan a la mejora.
- En el proceso de gestión del sistema penal, se destaca el proyecto para la realización de reuniones periódicas, con el fin de analizar el desempeño de los procesos, buscando identificar acciones de mejora.

SECCIONAL CHOCO

- La conveniencia del sistema de Gestión de Calidad, por los beneficios que se perciben al interior de la organización como: la estandarización y unificación en el desarrollo de las actividades y tareas, la mejora sustancial en el sistema de registros y archivos, la consolidación de los controles (riesgos) y la cultura de la medición de la gestión de los procesos.
- El compromiso de los funcionarios entrevistados: Para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de calidad, se evidencia en la aplicación de los procedimientos de los procesos, el manejo de la documentación, el conocimiento de las directrices del Sistema y en general el enfoque aplicado del PHVA tal como se ha establecido en la organización.
- En forma consolidada se presentó cumplimiento de los objetivos de calidad o estratégicos del 96.25%, para el año 2013.
- La revisión por la dirección se realizó en febrero del 2014 y abarca el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. La revisión incluyo todas las entras de la Norma.

Quejas y Reclamos:

- ✓ En el año 2011 se recibieron 81 quejas o reclamos
- ✓ En el año 2012 se recibieron 65 quejas o reclamos
- ✓ En el año 2013 se recibieron 61 quejas o reclamos.
- ✓ En el año 204 se han recibido 103 quejas o reclamos, de ellas la mayor tendencia con 101 fue por solicitud de vigilancia.

RIOHACHA- SECCIONAL DE LA GUAJIRA

- La ejecución del plan operativo anual del año 2013 fue del 70%, el faltante se reprogramo para el

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

año 2014, el más relevante es la implementación del Sistema informático SIGLO XXI.

- Se destaca el cumplimiento de los objetivos estratégicos:
 - Fortalecer la eficiencia y eficacia de la gestión judicial 66%
 - Fortalecer la confianza, la visibilidad y la transparencia 100%
 - Fortalecimiento institucional 92%
 - Fortalecer el Acceso a la Justicia 100%
 - Fortalecer la Calidad de las decisiones judiciales 86%
- La auditoría interna fue realizada los días 5 y 6 de noviembre del 2013. Se auditaron todos los procesos que se desarrollan en la sede. Como resultado no se generaron no conformidades. Las conclusiones presentan un balance consistente sobre la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema.
- En la gestión de recursos Humanos se destaca la guía para la formulación, medición y análisis de indicadores de gestión, permitiendo contar un elemento de referencia para su generación y medición y se eviten inconsistencias.

PASTO - SECCIONAL DE NARIÑO

- El compromiso, interés y esfuerzo de las personas de la Seccional, quienes demostraron conocimiento de las herramientas, documentos y el software de operación del Sistema de Gestión.
- La elaboración de un software y de una base de datos de los servidores de la rama judicial, con los datos de contacto que facilita la comunicación vía correo electrónico de una manera práctica y eficaz.
- El desarrollo del software "CROMA", para la gestión del mantenimiento de edificaciones y equipos de la seccional, que está pronto a entrar en operación y que permitirá planear y hacer seguimiento a los planes y programas de mantenimiento de los diferentes bienes y equipos a cargo de la seccional.

MONTERÍA – SECCIONAL CORDOBA

- El muy buen ánimo y la excelente disposición y colaboración de las personas de la Seccional, quienes en general, demostraron conocimiento de las herramientas, documentos y el software de operación del Sistema de Gestión.

SINCELEJO- SECCIONAL SUCRE

- La muy buena disposición de ánimo, el interés así como el compromiso de las personas de la Seccional, quienes demostraron conocimiento de las herramientas, documentos y el software de operación del Sistema de Gestión.
- La inminente entrada en operación del edificio "La María" anexo a la sede del palacio, que permitirá disponer de nuevas áreas y espacios con las dotaciones adecuadas para la prestación de servicios de la seccional.

SECCIONAL VILLAVICENCIO

- El elevado nivel de compromiso así como el interés y excelente disposición de ánimo de las personas de la Seccional, quienes demostraron conocimiento de las herramientas, documentos y el software de operación del Sistema de Gestión.

5. ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

SECCIONAL CUCUTA - NORTE DE SANTANDER

- La gestión y seguimiento del proceso reordenamiento judicial ha permitido generar un buen nivel de descongestión judicial en esta seccional.
- Los canales de comunicación como las campañas, carteleras digitales, entre muchos otros permiten generar una buena comunicación tanto hacia el cliente interno como externo y generan una importante impacto en la generación de cultura constitucional en la comunidad.
- La gestión de conocimiento desarrollada desde el proceso de mejoramiento porque ha permitido generar amplias mejoras en los niveles del servicio de recursos humanos (nomina) y permitirá replicar estas buenas prácticas para continuar mejorando en los niveles de servicio de todos los procesos de la seccional.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

A NIVEL NACIONAL

Direccionamiento Estratégico y compromiso alta dirección.

- El registro de la revisión por la dirección debería contener mayor información acerca del análisis de los datos y de los resultados obtenidos durante el último periodo, en cada uno de los temas tratados. La consolidación y el análisis de la tendencia de los indicadores frente a periodos anteriores permite visualizar el mejoramiento tanto a nivel Institucional como de cada uno de los procesos.
- Son necesarias las conclusiones y recomendaciones para cada una de las entradas de la revisión por la Dirección, así como la toma de decisiones de la alta dirección, la asignación de tareas, responsables y cronogramas de ejecución, aspectos que serán monitoreados en la siguiente revisión por la dirección, todo lo anterior con el fin de verificar la eficacia del SGC y su valor agregado.
- La revisión del número de indicadores que se deben medir en cada una de las Seccionales, considerando que se manejan indicadores para el seguimiento y medición de los planes operativos y para la medición del desempeño de los procesos.
- Diferenciar los indicadores que van orientados al control operativo y los que realmente miden la gestión y desempeño de los procesos.
- Continuar con la revisión a los indicadores actuales, para su ajuste en los procesos de manera que se migre a una gestión más proactiva y no reactiva frente a los resultados de las mediciones de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.
- La identificación y tratamiento del producto no conforme: Para que se continúe en cada uno de los procesos misionales la aclaración de cuál es el producto no conforme aplicable. Es conveniente mediante charlas y capacitación se fortalezca la aplicación e interpretación del concepto de producto/servicio no conforme por parte de los grupos de trabajo de los procesos operativos, de modo que bajo esta categoría se consideren también los posibles errores del proceso realizado internamente.

Gestión de la Formación Judicial – Escuela Rodrigo Lara Bonilla

- Conviene revisar el procedimiento de formación en cuanto a las etapas contempladas para la formación judicial, ya que se debería separar lo relacionado con diseño, selección de formadores y

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

formación de formadores, debido a que son procesos que deberían ser evaluados en forma separada, teniendo en cuenta las entradas y salidas de cada uno.

- La gestión del conocimiento es una oportunidad estratégica, teniendo en cuenta que la Escuela es generadora del conocimiento por la misma naturaleza de su objeto social, por lo tanto debería contemplar dentro de sus procesos, el desarrollo de las actividades necesarias para la protección de la propiedad intelectual del diseño de los materiales de enseñanza, las metodologías pedagógicas y sus publicaciones.
- Es conveniente que las Seccionales sean retroalimentada por la Escuela acerca de los resultados de las evaluaciones de los cursos dictados, ya que es quien tabula a nivel nacional los datos de las evaluaciones. Esta actividad es necesaria para que las Seccionales incluyan estos resultados dentro de las evaluaciones de desempeño de su personal.

Administración de la carrera judicial

- Es necesario revisar la encuesta de percepción de bienes y servicios, con el fin de analizar la conveniencia de excluir de allí la Administración de la carrera judicial, ya que debería ser un proceso para ser evaluado por separado y de manera específica. Actualmente la evaluación del proceso de la carrera judicial no sería confiable en vista de que solo se están aplicando dos preguntas que no son representativas. Hay cuatro elementos para evaluar la satisfacción que no se están aplicando: Calificación de servicios, procesos de selección, estímulos y distinciones y traslados.

Reordenamiento Judicial

- En el aplicativo del SIGC, en lo correspondiente al listado de acciones correctivas es necesario revisar el formato del registro para el cumplimiento de los planes de acción y cierre de las no conformidades, debido a que se está tomando de manera automática como cierre de la no conformidad, el cumplimiento del plan de acción y es conveniente que exista la opción para que un tercero con atribuciones en el SIGC revise la ejecución del plan de acción y efectúe formalmente el cierre de las no conformidades.
- Es conveniente analizar si las denuncias relacionadas con las actuaciones éticas del personal de los juzgados deberían hacer parte del proceso de quejas y reclamos, teniendo en cuenta que dichas denuncias pueden estar relacionadas con el incumplimiento de normas legales. Por lo tanto es necesario estudiar si la función de vigilancia de Sala con relación a los Juzgados, debería ser un proceso específico dentro del SGC.

Peticiones, Quejas y Reclamaciones

- Se recomienda implementar en el sistema o aplicativo de PQRS un opción que permita llevar una trazabilidad completa del tratamiento de las peticiones, quejas y reclamos y sus indicadores de tiempos de respuesta, junto con el seguimiento de las acciones derivadas para el tratamiento de las correcciones, las acciones correctivas y las acciones preventivas, así como de la eficacia de las soluciones y respuestas que se le dan a los usuarios. Esto se puede complementar con un instructivo que incluya el tratamiento de las solicitudes, peticiones y sugerencias.
- Es necesario revisar la clasificación de las PQRS en el sistema actual de información, debido a que el indicador de quejas y reclamaciones se puede estar afectando porque en la encuesta se

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

incluyeron casos de solicitudes y peticiones que no son ni quejas ni reclamos.

Auditorías Internas de la calidad

- En el informe de la auditoría interna es importante incluir un mayor análisis de los resultados de la auditoría interna, mencionando las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora de los procesos auditados, el número de no conformidades por proceso, los requisitos afectados, las no conformidades reincidentes, así como la mejora en los procesos con relación al último ciclo de auditoría interna. También se debe efectuar un análisis comparativo con los resultados de la auditoría anterior para analizar la tendencia de la mejora.

Recursos Humanos

- Es recomendable realizar la tabulación de los datos de la evaluación del desempeño, con el fin de hacer el análisis de los resultados, debido a que es una de las principales fuentes de información para el fortalecimiento de las competencias laborales, tanto en la generación de los planes de capacitación, como en la fijación de los objetivos de desempeño. También es un elemento que suministra información sobre algunos factores del clima organizacional.

Bogotá D.C. - Complejo Judicial de Paloquemao

- Continuar reforzando la metodología para realizar seguimiento a las mediciones de los procesos del SGC, con el fin de demostrar su capacidad para alcanzar resultados planificados. Es importante garantizar que los responsables de proceso cuenten con habilidad para el análisis exhaustivo de información estadística generada en los procesos y el impactos sobre el SGC, reflejando análisis de tendencias frente a otros periodos, comparativos, cruce de información, mejoramiento y conclusiones finales acerca de la eficacia, eficiencia, efectividad y mejoramiento de los procesos, para que se identifique el estado de mejora o decrecimiento y se permita registrar el avance de los resultados.
- Se considera conveniente evaluar la gestión del proceso de Planeación Estratégica a través de un indicador relacionado con el cumplimiento de las decisiones de mejora tomadas como resultado de la revisión por la dirección
- Para un mejor aporte de los indicadores de gestión en la toma de decisiones, conviene revisar su planteamiento, con el fin de migrar de mediciones de cumplimiento a mediciones de gestión y eficacia, herramienta que permite identificar el aporte de los procesos al cumplimiento de objetivos organizacionales.

SECCIONAL CAQUETÁ (FLORENCIA):

- El uso de técnicas / herramientas para el control sobre la prestación del servicio, que fortalezca el control, seguimiento y medición sobre todas las actividades relacionadas con la prestación del servicio en tiempo real, facilitando así la toma de acciones correctivas oportunas en pro al logro de los objetivos y no al final del período según el tiempo de frecuencia establecido para de los indicadores.
- Las acciones correctivas o preventivas desde el proceso formación judicial, para que se documente a través del módulo existente todas las acciones que se puedan derivar producto del seguimiento a los indicadores de proceso, del control del producto no conforme y de todas las fuentes establecidas en el sistema de gestión.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

SECCIONAL RISARALDA (PEREIRA)

- El informe de revisión por la dirección y el plan de mejoramiento, para que se evalúe la necesidad de unificarlos en un solo informe considerando la coherencia y similitud existente entre los dos reportes y el objetivo a lograr a través de la revisión por la dirección, lo que a su vez propende a la eficiencia y, por consiguiente, al aprovechamiento del recurso humano.
- El programa de capacitación, para que se establezca o desarrollen acuerdos sobre las instituciones autorizadas o permitidas para brindar la capacitación al personal que lo requiera, permitiendo así cerrar las brechas identificadas. A su vez, se consideraría conveniente definir los lineamientos de seguimiento o de evaluación de la capacitación o auto-estudio para aquellos casos en donde sólo sea una persona que lo requiera.
- Finalizar la calificación de los nuevos auditores internos y ver la posibilidad de hacer cruces con auditores de las otras plantas, generando nuevas experiencias en la actividad. Así mismo, reforzar el proceso con la norma ISO19011 de tal forma que se mejore la programación, la calificación de los auditores, la presentación de los informes, el reporte de los hallazgos, la identificación y el control de los riesgos de la auditoría, etc

SECCIONAL QUINDÍO (ARMENIA)

- Los resultados de las evaluaciones y reevaluaciones proveedores, para que se analicen los resultados en comparación con períodos anteriores y sirva como fuente de información para establecer mejoras o fortalecer los requisitos para las procesos de contratación futuras.
- El proceso de auditoría, para que se refuerce el proceso acorde con la norma ISO19011 de tal forma que se mejore o fortalezca la calificación de los auditores, la presentación de los informes, el reporte de los hallazgos, la identificación y el control de los riesgos de la auditoría, etc.

SECCIONAL DE BUCARAMANGA

- Continuar con el fortalecimiento del proceso de Calidad en relación con el personal que allí labora para que se puedan formar en las diversas disciplinas y su disponibilidad les permita atender en forma eficaz las múltiples tareas en que se han empeñado.
- En relación con el producto no conforme igualmente es conveniente que se identifique, se documente, y tabule para que se evidencien los niveles de reincidencia y se busque formular acciones bajo criterios de eficacia, eficiencia y efectividad que puedan ser replicables a todo el sistema a nivel nacional.
- Seguir promoviendo entre los servidores públicos un compromiso con las políticas de cero papel y avanzar en una administración pública eficiente, amigable con el medio ambiente, con la sustitución de procedimientos y trámites físicos basados en papel por soportes en trámites y procedimientos en medios electrónicos.
- Revisar la estructura del registro o formato de actas de comité de control interno ajustando su desarrollo a las directrices que establece el Acuerdo 9293 de 2012 de creación en orden del día, firmas de integrantes y frecuencia de reuniones para que se mejore la trazabilidad de la información y se asegure el control de documentos.

Juzgados de Envigado - Antioquia

- Reforzar con una capacitación práctica el manejo de esta herramienta “matriz de riesgos”, que demuestre que los dueños de proceso hacen seguimiento del nivel de riesgos de su proceso y a

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

la gestión relacionada con la misma. El riesgo hace parte del autocontrol y cada líder debe conocer, gestionar y controlar sus propios riesgos.

- El control de producto o servicio no conforme: Para reactivar el empleo de esta herramienta e incentivar el uso masivo de la misma en los procesos misionales, tener en cuenta:
 - Claridad en el uso y en el alcance de la aplicación de esta herramienta
 - Concientizar a los usuarios sobre la importancia de la aplicación y cumplir este requisito de la norma NTCGP1000.
 - Seguimiento estricto en las auditorías internas de calidad a este requisito.
 - Seguimiento en la Revisión por la dirección a la aplicación de esta herramienta.

SECCIONAL IBAGUE

- La revisión del aplicativo en donde se registran las quejas y reclamos, ya que durante la auditoría se evidenció duplicidad de información, lo que puede ocasionar confusión durante la realización de las estadísticas y medición del indicador relacionado con la oportunidad en la respuesta.

SECCIONAL NEIVA

- La percepción de los jueces: Sería conveniente se tabulen las encuestas de satisfacción, con el fin de conocer la percepción y poder compararla con la meta establecida, facilitando el análisis para la toma de decisiones, si así se requiere.
- La revisión del software ITS Solución, con el fin de que se generen las alertas de manera inmediata a la Seccional, para que pueda dar respuesta dentro de los términos establecidos.
- Compras y adquisiciones: El establecimiento de los criterios de evaluación de los proveedores de la organización, de tal forma que reflejen el desempeño objetivo de ellos, evitando cualquier interpretación subjetiva para asegurar que quienquiera que realice la evaluación lo haga con los registros del desempeño de cada proveedor. Sería importante tener claridad sobre la ponderación de cada criterio, con el fin de que el ejercicio de evaluación sea más objetivo

SECCIONAL CALI

- Comunicación Institucional: Sería importante que para efecto de análisis y evaluación del indicador de gestión relacionada con la respuesta a las quejas y reclamos se tome en consideración las quejas que proceden, ya que actualmente se lleva el número total.
- La revisión por la alta dirección: La revisión del acta de la revisión por la dirección considerando el formato "Informe Seccional de Revisión por la Dirección" (publicado en el Aplicativo del Sistema), con el fin de evitar posibles omisiones durante la revisión.
- Formación Judicial: Para que se estudie la posibilidad de aprobar por parte de Nivel Central las capacitaciones solicitadas por la Seccional que no se encuentran dentro de los programas de formación, ya que están orientadas al fortalecimiento de los servidores públicos y funcionarios en temas puntuales relacionados con las funciones que realizan.
- El estudio de cargas de trabajo en la Seccional con los planes de acción contundentes que eviten posibles incumplimientos especialmente en respuestas a derechos de petición y otras actividades llevadas a cabo desde el proceso de asistencia legal.

SECCIONAL DE NARIÑO (PASTO)

- Se observó que la seccional Pasto tiene un servicio de internet de baja capacidad para sus necesidades, lo que ocasiona que sea lento e inadecuado para el desarrollo de sus actividades. Esto

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

ocasiona que los funcionarios deban recurrir a señales de internet personales para atender asuntos del CSJ. Para la auditoría se usó un servicio de internet de varios de los funcionarios. Es necesario tomar medidas para dotar a esta seccional con servicios adecuados de internet para facilitar las comunicaciones y el acceso a información.

- La determinación del resultado del indicador de satisfacción de cliente, debe basarse en aquellas encuestas válidas, es decir, aquellas cuyas calificaciones sean pertinentes a los asuntos evaluados. Se observó que algunas encuestas usadas para calcular el valor del indicador, muestran calificaciones de “regular” o “malo”, sobre aspectos que no son objeto de calificación de los aspectos evaluados, por lo que tenerlas en cuenta para el cálculo del índice de satisfacción, introduce un error en la medición del nivel de satisfacción de clientes. Se recomienda que los responsables de cálculo de indicadores tengan formación en técnicas estadísticas e indicadores con el ánimo que el tratamiento de datos conduzca a mediciones confiables y representativas del comportamiento de los procesos.
- En los casos de incumplimientos se identifican causas y se definen acciones; en algunos casos, se observó que las causas corresponden a explicaciones y las acciones correctivas no guardan completa coherencia con las causas identificadas, lo que podría resultar en la ineficacia del plan y la consecuente reiteración del problema. Según lo anterior, resulta conveniente que se brinde capacitación en metodologías de análisis de causas y solución de problemas de forma que se gane habilidad en el análisis de causas y en la definición de acciones correctivas para la solución de problemas.

SECCIONAL MONTERIA (CORDOBA)

- Administración de la Carrera Judicial: Es conveniente que los análisis del resultado de la medición de indicadores no se limite a la explicación de una cifra, sino que se profundice en el examen de los elementos que contribuyeron a dicho resultado, a la identificación de las posibles causas, las condiciones y características del resultado, lo que a su vez permite aumentar el conocimiento del proceso y a plantear planes que permitan mejorar los resultados en el futuro.
- Es necesario que la Escuela Rodrigo Lara tenga claridad acerca de la disponibilidad y acceso al Plan de Formación y al Calendario Académico, ya que desde la escuela se ha respondido por correo electrónico a la Seccional que no se tiene Plan, lo cual limita el conocimiento del Plan y del Calendario académico, documentos mencionados en la caracterización del proceso y necesarios para la planificación de las actividades de formación judicial.

SECCIONAL SUCRE

- En el sistema de información de las acciones de gestión, se observó que algunas de ellas tienen registrado un “sí”, para los aspectos de eficacia, eficiencia y efectividad, sin que se consideren aspectos como la implementación de la totalidad de las acciones, el uso de recursos o la no reiteración del problema para asignar esta calificación. Es recomendable que quienes tienen la función de calificar estos aspectos, tengan criterios objetivos, especialmente en los aspectos relacionados con eficiencia y efectividad.
- Resulta importante comparar los resultados de años sucesivos de las encuestas de satisfacción y analizar el comportamiento de cada uno de los elementos que componen la encuesta a fin de identificar tendencias que podrían conducir a acciones preventivas o de mejora para evitar incumplir la meta o para mejorar el desempeño obtenido hacia el futuro.

SECCIONAL VILLAVICENCIO

- Es necesario que los análisis de los resultados de medición de las metas, profundice en el examen de los elementos que contribuyeron a los resultados, a la identificación de las posibles causas, las condiciones y características del resultado, lo que a su vez permitirá aumentar el conocimiento del

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

proceso y plantear planes que permitan mejorar los resultados en el futuro.

- Es altamente recomendable que se difunda entre los responsables de los procesos, los conceptos de eficacia, eficiencia y efectividad, de manera que estén en capacidad de interpretar los resultados de los indicadores, lo que a la vez les facilitará tener mayor profundidad en el análisis y la definición de planes de acción para el mejoramiento.

SECCIONAL VALLEDUPAR

- Analizar la posibilidad de unificar los indicadores: “Avance de los planes de mejoramiento derivado de las auditorias de control interno” y “Cumplimiento de los planes de mejoramiento derivados de las auditorias de control interno” porque se tiene una misma fuente de información y de esta forma se facilitara su análisis y toma de acciones.

SECCIONAL DE POPAYÁN

- Agilizar la implementación del Software Institucional para PQRS porque es una herramienta que permite consolidar la información general de la institución.
- Analizar la posibilidad de unificar los indicadores: “Avance de los planes de mejoramiento derivado de las auditorias de control interno” y “Cumplimiento de los planes de mejoramiento derivados de las auditorias de control interno” porque se tiene una misma fuente de información y de esta forma se facilitara su análisis y toma de acciones.

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PENDIENTES DE LA AUDITORIA ANTERIOR

Se evidenciaron no conformidades pendientes de la auditoría anterior?: Si No .

Se implementaron los planes de correcciones y acciones correctivas aceptados por ICONTEC?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La organización modificó los planes de correcciones y acciones correctivas acordados con ICONTEC?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
Se evidencia eficacia de los planes implementados?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

8.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- Sé evidencia el logro de los objetivos de desempeño establecidos por la organización en el último periodo desde la anterior auditoría de ICONTEC.
Si No .

En cuanto a la medición y cumplimiento de los objetivos de la calidad, se evidencian resultados positivos frente a las metas establecidas en cada una de las Seccionales, con un resultado de cumplimiento a nivel general.

Se evidencia conformidad con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, los requisitos legales aplicables y aquellos presentados por las partes interesadas.

8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

La Institución cuenta con un procedimiento para atender, gestionar y solucionar las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la sala administrativa, Dirección Ejecutiva de administración judicial y sus Seccionales a través de los diferentes canales tales como correo certificado, personal, telefónica y portal web. Se ha establecido un plazo de 15 días hábiles para dar respuesta.

Las quejas, reclamos y sugerencias se tramitan a través del software del SIGC. De acuerdo con el análisis efectuado por los responsables de los procesos y la revisión efectuada por la alta dirección, se aplica el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

Consolidado a nivel nacional:

Año	# de quejas	# reclamos
2014 (*)	350	184
2013	953	472
2012	865	368

(*) Correspondiente al primer semestre de 2014

Se evidencia una adecuada atención a las quejas y reclamos llevando un control sobre la atención a tiempo y fuera de tiempo.

8.2. Recurrencia de no conformidades detectadas en auditorías previas del ciclo de certificación

A partir de la auditoría de otorgamiento o renovación, indicar contra cuales requisitos se han reportado no conformidades y si existe recurrencia a algún requisito en particular

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	6	8.2.3, 5.5.3, 7.1, 5.6, 7.4.1, 7.5.3
1ª de seguimiento del ciclo	0	NA
2ª. de seguimiento del ciclo	4	6.2.2 - 8.2.1 – 8.3 – 8.5.3

Sé evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC el ciclo de certificación:

Si No

Comentarios, si aplica: NA

8.3. Uso del certificado de sistema de gestión y autenticidad del certificado:

- El logo de certificación se usa en publicidad de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y al Manual de Imagen de ICONTEC?
Si No .
- El logo se usa sobre el producto o sobre el empaque o envase o embalaje del producto a la vista o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No .
- Sé evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logos de acreditadores de acuerdo a lo establecido en el ES-I-SG-001, razón social, direcciones, alcance, etc.)?
Si No .

10. REGISTRO DE NO CONFORMIDADES, CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS							
#	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	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 Y FECHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	ACEPTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN POR AUDITOR LIDER
1	<p>No se evidencia que la organización lleve a cabo correcciones o acciones correctivas, cuando no se alcanzan los resultados planificados.</p> <p><u>Evidencia:</u> En la Seccional Caquetá (Florencia), en el proceso gestión de la formación judicial no se evidencia que se haya implementado de correcciones o acciones correctivas para el indicador Nivel de coordinación seccional para los trimestres 1 y 3 del 2014 los cuales obtuvieron resultados de 0 frente 33,33% que es la meta</p>	Menor	8.2.3	<p>1. Profundizar en el análisis de datos del resultado del indicador. Noviembre 5 de 2014</p> <p>2. Tomar acción correspondiente. Noviembre 5 de 2014</p>	<p>1. El análisis de datos no puntualizo sobre la causa real del incumplimiento del indicador</p> <p>2. Múltiples comités para para tratar temas comunes en la administración de justicia</p>	<p>1. Revisar y ajustar la guía para la formulación, medición, seguimiento y análisis de los indicadores de gestión. Fecha: febrero 3 de 2015</p> <p>2. Realizar la divulgación mediante acompañamiento y talleres prácticos Fecha: abril 24 de 2015</p> <p>3. Llevar a cabo revisiones mensuales en el Comité del SIGCMA sobre el incumplimiento de indicadores y su tratamiento. Fecha: julio 21 de 2015.</p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 2014-11-05</p>

						<p>4. Elaborar el informe de cierre de la acción tomada.</p> <p>Fecha: julio 31 de 2015.</p>	
2	<p>La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p><u>Evidencia:</u> No se evidenció las actas del grupo seccional de apoyo una vez al mes el primer lunes hábil o el martes si este fuere festivo para el año 2014 que establece el Acuerdo No 964 de noviembre 8 de 2000 artículo 5, solo se encuentran actas de fechas 3 febrero, 9 junio, 21 julio y 24 sept de 2014 sin firma de participantes como lo establece artículo 6</p>	Menor	5.5.3	<p>1. Completar firmas.</p> <p>Fecha: Noviembre 5 de 2014</p> <p>2. Profundizar en el análisis de datos del resultado del indicador.</p> <p>Fecha: Noviembre 5 de 2014</p>	<p>Múltiples comités para tratar temas comunes a la administración de justicia siendo innecesario realizar un comité para los temas que fueron abordados en comités previos</p>	<p>1. Revisar el alcance de los Comités actuales.</p> <p>Fecha: diciembre 11 de 2014.</p> <p>2. Analizar la viabilidad de unificación de Comités con el fin de hacerlos más ágiles.</p> <p>Fecha: enero 9 de 2015.</p> <p>3. Elaborar agenda de Comités con contenido, temas y cobertura.</p> <p>Fecha febrero 3 de 2015.</p> <p>4. Seguimiento a la operación de los Comités y su efectividad.</p> <p>Fecha: mayo 4 de 2015.</p> <p>5. Elaborar el informe de cierre de la</p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 2014-11-06</p>

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



						acción tomada. Fecha: julio 31 de 2015.	
3	<p>Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio la entidad debe determinar las actividades requeridas de verificación y seguimiento específicas para el producto y/o servicio y los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen con los requisitos.</p> <p>EVIDENCIA: BMG Durante el trámite de la acción de tutela radicada con número 2014-143 accionante Bertha Díaz León, la entidad no determino las actividades requeridas de verificación y seguimiento específicas definidas en el Procedimiento "Acción de Tutela" código P-AJ-08 versión 01, respecto a la actividad número 3 "verificación del sello"</p>	Menor	7.1	No Aplica	El procedimiento esta desactualizado por que los sellos son obsoletos.	<p>1. Actualizar el procedimiento Fecha: Diciembre 2014.</p> <p>2. Divulgar el procedimiento Fecha: Enero 2015</p> <p>3. Implementar el procedimiento Fecha: Enero 2015.</p> <p>4. Hacer Seguimiento Fecha: Febrero 2015</p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 2014-11-06</p>
4	<p>La información de entrada para la revisión por la dirección no incluyo como información de entrada el estado de las acciones correctivas y preventivas. Los resultados de la revisión por la dirección no incluyen decisiones y acciones relacionadas con las necesidades</p>	Menor	5.6	<p>1. Consolidar AC/AP Fecha: Noviembre 15 de 2014</p> <p>2. Elaborar un adendo para la revisión. Fecha: Noviembre 15 de</p>	La persona encargada de recopilar la información revisada por la Dirección; fue recientemente incorporada al SIG y se saltó este ítem al consolidar la información.	<p>1. Lista de chequeo de contenido, revisión para todas las seccionales. Fecha: Nov 28 de 2014</p> <p>2. Revisar procedimiento por</p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 2014-11-06</p>

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	<p>de recursos</p> <p>Evidencia: En las seccionales de Neiva e Ibagué. En revisión gerencial efectuada en el mes de marzo de 2014, no se incluyó como información de entrada el estado de las acciones correctivas y preventivas y el resultado de la revisión no contiene las necesidades de recursos.</p>			2014		<p>la dirección, actualizarlo de ser necesario. Fecha: Enero 15 de 2015.</p> <p>3. Capacitar Fecha: Febrero 23 de 2015</p> <p>4. Implementarlo Fecha: Marzo 16 de 2015</p> <p>5. Seguimiento Fecha: Abril 20 de 2015</p>	
5	<p>No se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de estas. (véase el numeral 4.2.4).</p> <p>Evidencia: En la seccional de Ibagué No se encontró la evaluación posterior del proveedor (ficha técnica de evaluación y reevaluación de contratista) del proveedor I Formas y María Nancy Garzón de Mesa – Contrato COM 26 006 finalización del contrato 9 de Septiembre de 2013, quien suministro papelería y elementos de oficina, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Supervisores y manual de contratación de la entidad.</p>	Menor	7.4.1	<p>1. Organizar el archivo de contratación respectivo. Fecha: Noviembre 05 de 2014</p>	<p>La organización y archivo de los documentos correspondientes a los procesos contractuales se encuentran repartidos en dos áreas por lo cual no fue ubicada la ficha técnica.</p>	<p>6. Identificar todas las evidencias y dependencias asociadas al proceso contractual. Fecha: Diciembre 22 de 2014.</p> <p>7. Revisar y unificar las tablas de retención documental a nivel nacional. Fecha : Marzo 06 de 2015</p> <p>8. Ajustar los archivos de acuerdo con las tablas de retención documental. Fecha: Junio 29 de 2015.</p> <p>9. Revisión de la</p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 2014-11-06</p>

						implementación de tablas de retención. Fecha: Julio 17 de 2015.	
6	<p>La entidad debe identificar el estado del producto y/o servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio.</p> <p>Evidencia: BMG Y ENVIGADO En el registro de notificación por Estados No 187 de fecha 23 de octubre de 2014 proceso Liquidación Sucesoral y procesos preparatorios con radicación # 2014-204 identifica notificación del auto de trámite con fecha 21 de octubre de 2014, el cual se evidencia proferido por el juez titular con fecha 20 de octubre de 2014.</p> <p>En el Juzgado 5 Penal del Circuito con función de conocimiento no se evidenció información de la medición respecto al indicador de audiencias efectivamente realizadas respecto a las programadas para el periodo año 2013 con frecuencia trimestral solo se tienen resultados para el año 2014 (I trimestre 89.69% II trimestre 89.42 y III trimestre 85.51).</p>	Menor	7.5.3	<p>1. Legalmente no es posible realizar corrección alguna debido a que no se interpusieron recursos ni violó los términos de los usuarios en ninguna de las dos partes.</p> <p>Juzgado Segundo de Familia (Envigado)</p> <p>2. Llevar a cabo un comparativo entre los resultados del indicador de audiencias efectivamente realizadas respecto a las anualidades de medición.</p>	<p>Falta de herramientas de seguimiento y verificación en la elaboración de los estados (delegación clara y socialización de funciones en el equipo de trabajo).</p>	<p>1. Elaborar nuevos controles para la fijación de los estados Fecha - Noviembre 30 de 2014</p> <p>2. Implementar los controles diseñados. Fecha – Diciembre 19 de 2014</p> <p>3. Llevar a cabo el seguimiento a la implementación de los nuevos controles Fecha - Enero 30 de 2015</p> <p>4. Revisar la estructura de los indicadores del sistema de gestión de calidad. Fecha - Enero 30 de 2015</p> <p>5. Implementar ajustes a la estructura y medición de los</p>	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 2014-11-06</p>

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



						indicadores actuales. Fecha - Marzo 30 de 2015 6. Elaborar el informe de cierre de la acción Fecha – Abril 30 de 2015	
--	--	--	--	--	--	--	--

11. CONCEPTO DEL AUDITOR LIDER DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-01				
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda no otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda renovar la Certificación del Sistema de Gestión				XX
Se recomienda reactivar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda ampliar / reducir la Certificación del Sistema de Gestión				XX
Se recomienda no ampliar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda suspender la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda cancelar o retirar la Certificación del Sistema de Gestión				
Comentarios adicionales: Se concluye que el sistema de gestión: <ul style="list-style-type: none"> - Es conforme con las disposiciones planificadas. - Es conforme con los requisitos de la norma auditada. - Es conforme con los requisitos del sistema de gestión establecidos por la organización. - Se ha implementado. - Se mantiene de manera eficaz - Proporciona información a la dirección sobre los resultados de las auditorias. 				
Alcance actual: Todas las Seccionales relacionadas en el alcance actual.				
Nuevo alcance: Se adiciona el Complejo Judicial de Paloquemao en Bogotá D.C.				
Nombre auditor líder:	Álvaro Perdomo Burgos	FECHA:	2014	11 06

12. RELACIÓN DE REGISTROS ADICIONALES QUE SE DEBEN CARGAR EN BPM (marcar con una x los documentos que se anexan) – para uso interno de Icontec	
Plan de muestreo (obligatorio para otorgamiento, renovación y siempre que se hagan cambios al plan de muestreo en los seguimientos). Este documento se debe cargar en BPM.	NA
Programa de auditorías (obligatorio para otorgamiento, renovación y siempre que se hagan cambios al plan de muestreo en los seguimientos). Este documento se debe anexar al plan de auditoría	XX
No conformidades firmadas por el cliente (se anexan al informe)	XX
Cuestionario de evaluación de FSSC 22000 (solo aplica para este esquema)	NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoria únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.

SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA



Empresa	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA SALA ADMINISTRATIVA	Fecha	2014-10-21
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC ISO 9001:2008	Requisito(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	NTC GP 1000:2009	5.5.3	
Descripción de la No - Conformidad:			
La alta dirección debe asegurar de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad			
Auditor:		Firma del	
Doris Mireya Clavijo Parra		Auditado: Proceso Formación Judicial	
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
No se evidenció las actas del grupo seccional de apoyo una vez al mes el primer lunes hábil o el martes si este fuere festivo para el año 2014 que establece el Acuerdo No 964 de noviembre 8 de 2000 artículo 5, solo se encuentran actas de fechas 3 febrero, 9 junio, 21 julio y 24 sept de 2014 sin firma de participantes como lo establece artículo 6			

Empresa	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA SALA ADMINISTRATIVA	Fecha	2014-10-22
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC ISO 9001:2008	Requisito(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	NTC GP 1000:2009	7.5.1	
Descripción de la No - Conformidad:			
La entidad debe llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas respecto al seguimiento			
Auditor:		Firma del	
Doris Mireya Clavijo Parra		Auditado: Proceso Administración de Justicia	
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
En el Juzgado 11 Penal Municipal con función de Garantías de Bucaramanga visitado no se identifica el control realizado en la prestación del servicio para el trámite de tutelas dentro de los expedientes radicados números 67/2014 accionante Laura Catherine Veloza Arévalo, 0072/2014 accionante Luz Stella Rincón Barragán respecto del seguimiento de la fecha del auto que avoca conocimiento en el sistema de información Justicia siglo XXI			

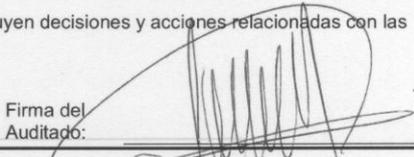
SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA

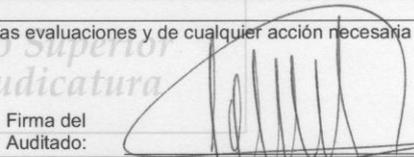


Empresa	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA SALA ADMINISTRATIVA	Fecha	2014-10-22
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC ISO 9001:2008	Requisito(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	NTC GP 1000:2009	7.1	
Descripción de la No - Conformidad:			
Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio la entidad debe determinar las actividades requeridas de verificación y seguimiento específicas para el producto y/o servicio ni los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen los requisitos			
Auditor:	Doris Mireya Clavijo Parra	Firma del Auditado:	Proceso Administración de Justicia
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
Durante el trámite de la acción de tutela radicada con numero 2014-143 accionante Bertha Díaz León, la entidad no determino las actividades requeridas de verificación y seguimiento específicas definidas en el Procedimiento "Acción de Tutela" código P-AJ-08 versión 01, respecto a la actividad numero 3 "verificación del sello"			

SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA



Empresa	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA- SECCIONAL IBAGUÉ	Fecha	2014-10-
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009	Requisito(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor			5.6
Descripción de la No - Conformidad:			
<p>La información de entrada para la revisión por la dirección no incluyó como información de entrada el estado de las acciones correctivas y preventivas Los resultados de la revisión por la dirección no incluyen decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos :</p>			
Auditor:	<i>Elsa Mejía 2.</i>	Firma del Auditado:	
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
<p>En revisión gerencial efectuada el 31 de diciembre de 2013 no se incluyó como información de entrada el estado de las acciones correctivas y preventivas y el resultado de la revisión no contiene las necesidades de recursos.</p>			

Empresa	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA-SECCIONAL IBAGUE	Fecha	2014-10-22
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009	Requisito(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor			7.4.1
Descripción de la No - Conformidad:			
<p>No se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de éstas (véase el numeral 4.2.4).</p>			
Auditor:	<i>Elsa Mejía 2.</i>	Firma del Auditado:	
Evidencia que demuestra el incumplimiento			
<p>No se encontró la evaluación posterior del proveedor (ficha técnica de evaluación y reevaluación de contratista) del Proveedor I Formas y Maria Nancy Garzón de Mesa -Contrato COM 26 006 finalización del contrato 9 de septiembre de 2013, quien suministró papelería y elementos de oficina, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Supervisores y manual de contratación de la entidad</p>			

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización de la empresa.