INFORME DE

REVISIÓN POR

LA DIRECCIÓN

Vigencia 2024

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** |   | **LÍDER DEL SIGCMA** |   |
| **FECHA DE REALIZACIÓN** | 21/02/2025 | **FECHA DE REMISIÓN A LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**  | 24/02/2025 |
| **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** | **MACRO - PROCESOS** | **PROCESOS** | Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección |
| **Acceso e Infraestructura Física:** Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.**Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas:** Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información. **Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones:**Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.**Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información:** Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional. **Talento Humano:** Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial." | **ESTRATÉGICOS** | Planeación Estratégica  | **X** |
| Comunicación Institucional,  | **X** |
| **MISIONALES** | Gestión de Acciones Constitucionales | **X** |
| Gestión Proceso Ordinario (Penal para Adolescentes) | **X** |
| **APOYO** | Atención al Usuario | **X** |
| Gestión de Servicios Judiciales | **X** |
| Gestión de Servicios Administrativos | **X** |
| **EVALUACIÓN Y MEJORA** |  |  |
| Mejoramiento del SIGCMA | **X** |

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

| **COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2023)**(Copiar de compromisos de la reunión anterior) | **ESTADO**(Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia) |
| --- | --- |
| Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del Sistema, continuando los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA a través de mecanismos de sensibilización, capacitación y socialización, entre otros. | Se reforzó en los servidores del SRPA de Montería la cultura de los componentes del SIGCMA a través de todas las reuniones y capacitaciones realizadas por la Coordinación Nacional del SIGMA y especialmente con la sensibilización, capacitación, diseño, socialización e implementación de las modificaciones de la Matriz de Riesgos 2024 y la consolidación de los modelos del Informe de Revisión por la Alta Dirección 2023 y el Plan de Acción 2024 y de la activa participación de los servidores en los comités de Líderes y de Profesionales Enlace, así como las reuniones con la Coordinadora Seccional de Calidad y con el enlace con la Coordinación Nacional del SIGCMA, se debe mantener esta misma dinámica para lograr el mejoramiento continuo y la consolidación del sistema en todos los servidores.  |
| Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación e implementar los ajustes al protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567). | A través de la participación activa de los servidores en las capacitaciones y socializaciones del CENDOJ y la Dirección de Sistemas y los lineamientos de la Dirección Ejecutiva Nacional de Administración Judicial, el Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva y el Consejo Seccional, se ha fortalecido el conocimiento y la práctica de los servidores judiciales, respecto de la Digitalización, se requiere seguir fortaleciendo el conocimiento en los permanentes ajustes que se siguen implementando al protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente. |
| Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización y de los procedimientos alineados con la cultura digital | En la vigencia 2024 se hicieron ajustes a la plataforma estratégica del SIGCMA del SRPA e igualmente al Manual de Calidad, a la Matriz de Partes Interesadas, a la Matriz de comunicaciones y a las caracterizaciones de los nuevos procesos de apoyo, para mantenerlos alineados con la cultura Digital. |
| Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.  | Con la participación de los servidores en actividades como la conmemoración día mundial del medio ambiente, la capacitación en sistemas de gestión ambiental y la socialización del plan de gestión ambiental, dirigidas por la Coordinación Nacional del SIGCMA y con el fortalecimiento de la implementación del expediente digital y el mayor uso posible de las TIC´S, se consolidó la concientización y la cultura ambiental, en las actividades propias de las dependencias Judiciales, se requiere seguir participando en este tipo de actividades para despertar todo el interés de los servidores, respecto de la cultura ambiental.  |
| Divulgar, socializar y sensibilizar a los servidores judiciales con programas que estimulen y motiven las conductas y comportamientos éticos, transparentes y anti soborno con capacitaciones flexibles y novedosas de la ley antisoborno (ISO 37001:2016), los valores y principios propios de la entidad, Código de Ética y Buen Gobierno. | Se divulga, socializa y sensibiliza a los servidores judiciales con charlas y capacitaciones que estimulan y motivan las conductas y comportamientos éticos, transparentes y anti soborno, pero se requiere que estas capacitaciones sean más flexibles y novedosas. |
| Ampliar, en la ciudad de Montería, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, consolidando una infraestructura física óptima para su acceso, a través del traslado de los Juzgados y el Centro de Servicios del SRPA de Montería de la sede judicial edificio margui ubicada en la calle 32 No.7-06 a las modernas instalaciones del edificio River Park, ubicado sobre la avenida circunvalar entre calles 43 y 44. | A través de su gestión y apoyo, la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial y el Consejo Seccional de la Judicatura aportaron al acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, propendiendo por una infraestructura física óptima para los Juzgados y el Centro de Servicios del SRPA de Montería, los cuales desde el 4 de septiembre de 2024 prestan sus servicios en el edificio River Park, que cuenta con unas instalaciones amplias, cómodas, modernas y de fácil acceso, las cuales se ubican en la calle 43 No. 14-43. |

1. **CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO**

Se hace la revisión del contexto vigencia 2024. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2024.*

| **PROCESO** | **CAMBIOS IDENTIFICADOS** | **FACTORES DE CAMBIO**(Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)  | **ACCIÓN PARA TOMAR**(Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio) |
| --- | --- | --- | --- |
| **Transversal a todos los procesos** | **Cambio en la Planeación estratégica de la Rama Judicial** | Seguimiento y Retroalimentación a la Implementación del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2023-2026 “Hacia una justicia confiable, digital e incluyente” | Materialización efectiva de los Ajustes a la Matriz de Riesgos 2024, por la Implementación del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial “Hacia una justicia confiable, digital e incluyente”. |
| **Transversal a todos los procesos** | **Aspectos ambientales significativos** | Disminución en el uso del papel, tóner para impresoras, elementos de oficina en general, en el consumo de energía y agua, en las dependencias judiciales. | * Digitalización de procesos judiciales, hojas de vida de los servidores y documentos internos de las dependencias.
* Disminución de consumo de energía y agua por la Implementación del teletrabajo en la Rama Judicial.
 |
| **Transversal a todos los procesos** | **Requisitos Legales** | La Ley Estatutaria 2430 de 2024 "Por la cual se modifica la Ley 270 de 1996 – Estatutaria de la Administración de Justicia y se dictan otras disposiciones", moderniza el sistema judicial colombiano, mantiene las funciones del Consejo Superior de la Judicatura como órgano de gobierno y administración de la Rama Judicial, fortalece la carrera judicial y refuerza la autonomía e independencia judicial, asegurando su trabajo hacia una justicia confiable, digital e incluyente.**ACUERDO PCSJA24-12238** del 9 de diciembre de 2024 “Por el cual se reglamenta el numeral 2 del artículo 132 de la Ley 270 de 1996, (Provisión de los Cargos de la Rama Judicial en provisionalidad) modificado por el artículo 68 de la Ley 2430 de 2024”.**ACUERDO PCSJA24-12239** del 9 de diciembre de 2024 “Por el cual se establecen criterios para conceder la licencia no remunerada prevista en el parágrafo del artículo 142 de la Ley 270 de 1996, modificado por la Ley 2430 de 2024”**ACUERDO PCSJA24-12245** del 20 de diciembre de 2024 “Por el cual se establecen los términos para la provisión de cargos de empleados de la Rama Judicial, de conformidad con las modificaciones introducidas por la Ley 2430 de 2024” | En cumplimiento de la Ley 2430 de 2024, que modificó la Ley 270 de 1996 los nominadores de los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del SRPA de Montería, establecieron criterios claros y meritocráticos para proveer en provisionalidad los cargos de dichos despachos y la concesión de licencias, entre muchos otros aspectos de igual relevancia. |
| **Transversal a todos los procesos** | **Requisitos Legales** | **Circular PCSJC24 – 23** del 26 de julio de 2024, “Por la cual se establecen los lineamientos para la implementación, uso y manejo del expediente Judicial Electrónico en la Rama Judicial. | Siguiendo los lineamientos de la Circular PCSJC24 – 23, emanada del Consejo Superior de la Judicatura, se diseñó un plan de trabajo por parte de los Jueces y el Coordinador del Centro de Servicios para la organización de los expedientes electrónicos Constitucionales y Penales para Adolescentes, con el objeto de implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente versión 2 y el uso de la TRD correspondiente a su categoría. |

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

| **PROCESO** | **TEMA DE LA ENCUESTA** | **RESULTADO** | **META** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gestión Servicios Judiciales** | Obtener información sobre la percepción que tienen las partes interesadas internas y externas (**Trato y amabilidad en la atención brindada, pertinencia y precisión de la información y/o servicio, Oportunidad en la entrega de la información y/o servicio y Facilidad en el acceso a la información y/o servicio**) en relación con la prestación de los servicios (Procedimientos) por parte del Centro de Servicios Judiciales: **1. REPARTOS** (Repartos de Proceso Penales para Adolescentes); **2.PLANEACIÓN DE AUDIENCIAS** (Planeación, Agendamiento, Seguimiento y Control de Audiencias y Atención de Requerimientos de soporte Técnico de Audiencias, Estado de equipo salas de audiencias, apoyo y soporte técnico en audiencias virtuales, suministro de videos de audiencias, **3.NOTIFICACIONES** (Notificación de Audiencias y Notificación derivada de Acciones Constitucionales) y **4.SEGUIMIENTO A SANCIONES** | **Satisfacción general** **98% entre excelente y bueno,** **81% excelente y 17% bueno** | **Satisfacción general 90% entre excelente y bueno** | La satisfacción de los usuarios, por servicios, teniendo en cuenta el **Trato y amabilidad en la atención brindada, pertinencia y precisión de la información y/o servicio, Oportunidad en la entrega de la información y/o servicio y Facilidad en el acceso a la información y/o servicio**, obtuvo el siguiente resultado:Respecto del Procedimiento REPARTOS (Repartos de Proceso Penales para Adolescentes), se ubica así: un **82%** lo considera Excelente y un **18%** lo considera bueno;Respecto del Procedimiento PLANEACIÓN DE AUDIENCIAS (Planeación, Agendamiento, Seguimiento y Control de Audiencias), se ubica así: un **83%** lo considera Excelente, un **16%** lo considera bueno y un **1%** lo considera regular.Respecto del Procedimiento PLANEACIÓN DE AUDIENCIAS (Atención de Requerimientos de soporte Técnico de Audiencias, Estado de equipo salas de audiencias, apoyo y soporte técnico en audiencias virtuales, suministro de audios y videos de audiencias), se ubica así: un **84%** lo considera Excelente, un **13%** lo considera bueno y un **3%** lo considera regular.Respecto del Procedimiento NOTIFICACIONES (Audiencias), se ubica así: un **86%** lo considera Excelente, un **11%** lo considera bueno y un **3%** lo considera regular.Respecto del Procedimiento NOTIFICACIONES (derivadas de Acciones Constitucionales), se ubica así: un **74%** lo considera Excelente y un **26%** lo considera bueno yRespecto del Procedimiento SEGUIMIENTO A SANCIONES, se ubica así: un **75%** lo considera Excelente, un **20%** lo considera bueno y un **5%** lo considera regular. |

* 1. **RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS** (Feedback, reacción, respuesta u opinión que nos dan las partes interesadas)

| **FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN**(Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros) | **COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN** | **RESULTADOS** |
| --- | --- | --- |
| Encuesta de Satisfacción vigencia 2024, enviada y diligenciada por los servidores de los juzgados del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Montería, la Fiscalía delegada, los Defensores públicos y privados, los Defensores de Familia, el Ministerio Público-Procuraduría de Familia, los Representantes de Victimas, Victimas, Imputados, Testigos, Policía de Infancia y Adolescencia, C.T.I. Especializado adscrito a la Fiscalía Delegada, ICBF,  entes territoriales, entidades que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, Medios de Comunicación, Vecinos y Comunidad en General. | El uso obligado de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la prestación del servicio de justicia, como medida para contrarrestar la pandemia del covid 19 sirvieron de acelerador para la modernización tecnológica y la transformación digital de la Rama Judicial, las cuales a su vez, fortalecieron y mejoraron el servicio de la administración de justicia en el SRPA de Montería, a través del uso de la tecnología, la innovación y la ciencia de datos a través de herramientas que cambiaron la manera de hacer nuestro trabajo, lo cual acercó el servicio de justicia al ciudadano, mejorando su confianza a través de procedimientos transparentes, facilitando el trabajo de los servidores, mejorando la productividad y disminuyendo los tiempos de atención y de gestión de los procesos.Retroalimentando los resultados, aportes y sugerencias de la encuesta de satisfacción 2024, comentamos lo siguiente:Los juzgados penales para adolescentes de Montería, notifican sus audiencias en estrados siempre que es posible y todas sin excepción se notifican a través del Centro de Servicios mediante correos electrónicos, llamadas, mensaje de WhatsApp y/o notificaciones físicas de ser necesaria; adicionalmente el equipo de soporte técnico del Centro de Servicios, previo a la realización de las audiencias, contacta a las partes e intervinientes, para prestarles el apoyo que requieran, esfuerzos que son reconocidos por los encuestados, ya que se recibieron comentarios satisfactorios en ese sentido.Lo anterior, no evita que se presenten fracasos en las audiencias programadas por diversas circunstancias, casi en su totalidad ajenas a la planeación y organización de los juzgados y del Centro de Servicios, ya que se deben a situaciones, inconvenientes y limitaciones que se le presentan a los servidores de otras entidades que hacen parte del SRPA, así como a los adolescentes procesados, representantes legales, víctimas y testigos, para presentarse en la sala de audiencias de la sede o para acceder virtualmente.  | Como podremos ver más adelante en los puntos 4, 5 y 6 del presente informe, la implementación de la modalidad de teletrabajo en la Rama Judicial a partir de la vigencia 2023 en la sede judicial del SRPA de Montería y demás sedes a nivel nacional y la alineación de los objetivos estratégicos del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2023-2026 “Hacia una justicia confiable, digital e incluyente”, con los objetivos del SIGCMA y nuestro Plan Acción SRPA de Montería 2024, coadyuvaron al logro de los mismos, lo cual se manifiesta en los satisfactorios indicadores de la vigencia 2024 y aunque obviamente aún hay aspectos por mejorar, el incremento de la calidad, eficiencia y eficacia en los procesos y procedimientos del SRPA de Montería, se ve reflejado en la positiva percepción que tienen de nuestros servicios las partes interesadas internas y externas. |

* 1. **ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF**

| **PROCESO** | **No. RECIBIDAS** | **No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE** | **No. PENDIENTES** | **ANÁLISIS****(Analizar tendencia período vs. período)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Peticiones** |  |
| Atención al usuario, Gestión de Servicios Judiciales y Gestión de Servicios Administrativos | 0 | 0 | 0 | No se presentaron peticiones con respecto a los procesos |
| **Total Peticiones** | 0 | **0** | 0 |  |
| **Quejas** |  |
| Atención al usuario, Gestión de Servicios Judiciales y Gestión de Servicios Administrativos | 0 | 0 | 0 | Los procesos no fueron objeto de queja |
| **Total Quejas** | 0 | 0 | 0 |  |
| **Reclamos** |  |
| Atención al usuario, Gestión de Servicios Judiciales y Gestión de Servicios Administrativos | 0 | 0 | 0 | Los procesos no fueron objeto de reclamo |
| **Total Reclamos** | 0 | 0 | 0 |  |
| **Sugerencias**  |  |
| Atención al usuario, Gestión de Servicios Judiciales y Gestión de Servicios Administrativos | 0 | 0 | 0 | Los procesos no fue objeto de sugerencias |
| **Total Sugerencias** | 0 | 0 | 0 |  |
| **Felicitaciones** |  |
| Atención al usuario, Gestión de Servicios Judiciales y Gestión de Servicios Administrativos | 3 | 0 | 0 | En la vigencia 2023, producto de la encuesta realizada a las partes interesadas internas y externas, se registraron 5 felicitaciones inherentes al **proceso Gestión de Servicios Judiciales**. |
| **Total Felicitaciones** | 3 | 0 | 0 |  |
| **TOTAL** | **3** | **0** | **0** |  |

1. **GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA (Fundamentado en el Plan de Acción) (Incluye ambiental - Si aplica)**

| **NO.** | **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** | **OBJETIVO** | **RESULTADOS ANUALES** | **ANÁLISIS**  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Acceso e Infraestructura Física:** Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia. | 2. Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normatividad aplicable, la mejora del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios, revisando de forma continua y sistemática la planificación de la gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles. | **TUTELAS** **DE PRIMERA INSTANCIA****META 95%****(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100****TUTELAS** **DE SEGUNDA INSTANCIA****META 95%****(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100****DESACATOS** **META 96%****(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100****CONSULTAS** **META 97%****(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100****HABEAS CORPUS** **META 100%****(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100****PROCESOS PENALES PARA ADOLESCENTES** **META 85%****(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100****PROMEDIO****META 94%****(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100****1. Certificación ICONTEC bajo las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 6256:2021, GTC 286:2021.****3 Juzgados Certificados (1 de Conocimiento y 2 de Control de Garantías) y 1 Centro de Servicios Judiciales.****2. Mantenimiento del Sistema****Auditorias:****# No Conformidades****Interna: 0****Externa: 0** | En lo que respecta a las **TUTELAS** **DE PRIMERA INSTANCIA** en el año **2024**, para los 3 Juzgados del SRPA de Montería; pasaron **47** de 2023, se recibieron **1.225, para un total de 1.272** y se evacuaron **1.235**, obteniendo un indicador del **97%**, **incrementando en 2 puntos respecto de la meta y en 0.5 puntos** respecto del indicador del año anterior que fue del **96.5%,** cuando se recibieron **973** y se evacuaron **939.**En lo que respecta a las **TUTELAS** **DE SEGUNDA INSTANCIA** en el año **2024**, en el Juzgado penal del circuito para adolescentes de Montería; pasó **1** de 2023, se recibieron **262** para un total de **263** y evacuaron **261**, obteniendo un indicador del **99%**, **incrementando en 4 puntos respecto de la meta y disminuyendo en 0.5 puntos** respecto del indicador del año anterior que fue del **99.5%,** cuando se recibieron **201** y se evacuaron **200.**En lo que respecta a los **DESACATOS** en el año **2024**, para los 3 Juzgados del SRPA de Montería; pasaron **6** de 2023, se recibieron **343** para un total de **349** y se evacuaron **347**, obteniendo un indicador del **99%**, **incrementando en 3 puntos respecto de la meta e igualando** el indicador del año anterior que fue del **99%,** cuando se recibieron **251** y se evacuaron **248.**En lo que respecta a las **CONSULTAS** en el año **2024**, en el Juzgado penal del circuito para adolescentes de Montería; pasaron **0** de 2023, se recibieron **97**, para un total de 97 y se evacuaron **97**, obteniendo un indicador del **100%**, **incrementando en 3 puntos respecto de la meta e igualando** **el indicador del año anterior que fue del 100%,** cuando se recibieron **94** y se evacuaron **94.**En lo que respecta a los **HABEAS CORPUS** en el año **2024**, para los 3 Juzgados del SRPA de Montería; pasaron **0** de 2023, se recibieron **5** para un total de **5** y se evacuaron **5**, obteniendo un indicador del **100%**, **igualando** **tanto la meta, como el indicador del año anterior que fue del 100%,** cuando se recibieron **5** y se evacuaron **5.**En lo que respecta a los **PROCESOS PENALES PARA ADOLESCENTES DE MONTERÍA** en el año **2024**, para los 3 Juzgados del SRPA de Montería; pasaron **35** de 2023, se recibieron **143** para un total de **178** y se evacuaron **165**, obteniendo un indicador del **92%**, **superando en 7 puntos la meta y en 5 puntos, como el indicador del año anterior que fue del 87%,** cuando se recibieron **272** y se evacuaron **237.**Tomando como base los indicadores anteriores y estableciendo un promedio del **98%** se evidencia, el cumplimiento a la constitución y a la ley a través de su debida aplicación para la toma de decisiones, adicionalmente se evidencia que se está garantizando el acceso a la administración de justicia, a través de nuevos canales de comunicación, pasando a una atención mixta (presencial – virtual) de los usuarios, superando de esta manera los retos impuestos por la post pandemia **incrementando en 4 puntos respecto de la meta que es del 94% y en 1 punto el indicador del año anterior que fue del 97%.**1. El mantenimiento de la certificación de calidad demuestra el fortalecimiento de la cultura organizacional de calidad y el cumplimiento de los requisitos aplicables.2.El mantenimiento del Sistema se demuestra a través de las siguientes actividades, realizadas a nivel nacional y a las cuales han asistido las dependencias judiciales:Capacitaciones TalleresConferenciasMesas de trabajoComitésPreparación para Auditorías internas y externas.En la vigencia 2024 no fuimos objeto de auditoria interna por parte de la Coordinación Nacional de Calidad ni externa por parte del ICONTEC. |
| 4. Hacer un uso racional de los recursos naturales aplicando los principios y fases de la Economía Circular, para prevenir, mitigar y controlar los impactos ambientales |
| 2 | **Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas:** Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información. | 6. Proteger, preservar y administrar los activos de información, implementando acciones para de gestionar de forma adecuada los incidentes, proteger los datos personales y adoptar mecanismos de ciberseguridad y aseguramiento de la continuidad del negocio. |
| 3 | **Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones:** Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan. | 1. Gestionar el desarrollo de las competencias, la toma de conciencia, la cultura organizacional y el compromiso de los servidores judiciales, contratistas, practicantes y judicantes de contribuir a generar valor público en la administración de justicia, en el marco de cumplimiento de los requisitos aplicables y el comportamiento ético. |
| 3. Fomentar la transparencia y la participación generando lineamientos y promoviendo la rendición de cuentas, la consulta, reporte y planteamiento de inquietudes en relación con las decisiones y aspectos del SIGCMA." |
| 4. Hacer un uso racional de los recursos naturales aplicando los principios y fases de la Economía Circular, para prevenir, mitigar y controlar los impactos ambientales |
| 4 | **Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información:** Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio naciona | 1. Gestionar el desarrollo de las competencias, la toma de conciencia, la cultura organizacional y el compromiso de los servidores judiciales, contratistas, practicantes y judicantes de contribuir a generar valor público en la administración de justicia, en el marco de cumplimiento de los requisitos aplicables y el comportamiento ético. |
| 5. Generar espacios de trabajo seguros y saludables que contribuyan a minimizar los incidentes, accidentes y enfermedades laborales derivados de las condiciones y actos inseguros y fomentar el autocuidado, los estilos de vida y el trabajo saludable en los servidores judiciales, contratistas, judicantes y practicantes. |
| 5 | **Talento Humano:** Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial." | 2. Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normatividad aplicable, la mejora del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios, revisando de forma continua y sistemática la planificación de la gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles. |

1. **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-**

| **PROCESO** | **INDICADOR** | **META** | **RESULTADO** | **ANÁLISIS (comparar períodos)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Gestión de Procesos Constitucionales  | **(Número de Tutelas de 1a Instancia Evacuadas / Número de Tutelas de 1a Instancia Recibidas)\*100**  | **95%** | **97%** | Se evidencia un cumplimiento del **102%** en la evacuación de **TUTELAS DE PRIMERA INSTANCIA**, respecto de la meta y del **101%** respecto del período anterior que fue del **96.5%.** |
| Gestión de Procesos Constitucionales | **(Número de Tutelas de 2a Instancia Evacuadas / Número de Tutelas de 2a Instancia Recibidas)\*100** | **95%** | **99%** | Se evidencia un cumplimiento del **104%** en la evacuación de **TUTELAS DE SEGUNDA INSTANCIA**, respecto de la meta y del **99%** respecto del periodo anterior que fue del **99.5%.** |
| Gestión de Procesos Constitucionales | **(Número de Desacatos Evacuados / Número de Desacatos Recibidos)\*100** | **96%** | **100%** | Se evidencia un cumplimiento del **104%** en la evacuación de **DESACATOS**, respecto de la meta y del **101%** respecto del periodo anterior que fue del **99%.** |
| Gestión de Procesos Constitucionales | **(Número de Consultas Evacuadas / Número de Consultas Recibidas)\*100** | **97%** | **100%** | Se evidencia un cumplimiento del **103%** en la evacuación de **CONSULTAS**, respecto de la meta y del **100%** respecto del periodo anterior que fue del **100%.** |
| Gestión de Procesos Constitucionales | **(Número de Habeas Corpus Evacuados / Número de Habeas Corpus Recibidos)\*100** | **100%** | **100%** | Se evidencia un cumplimiento del **100%** en la evacuación de **HABEAS CORPUS**, respecto de la meta y del **100%** respecto del periodo anterior que fue del **100%.** |
| Gestión de Procesos Penales para Adolescentes | **(Número de Procesos Penales para Adolescentes Evacuados / Número de Procesos Penales para Adolescentes Recibidos)\*100** | **85%** | **92%** | Se evidencia un cumplimiento del **108%** en la evacuación de **PROCESOS PENALES PARA ADOLESCENTES**, respecto de la meta y del **105%** respecto del periodo anterior que fue del **87%.** |
| Gestión de Servicios Judiciales | **(Número de Repartos Realizados / Número de Solicitudes Recibidas)\*100** | **100%** | **100%** | Se evidencia un cumplimiento del **100%** en la realización oportuna de los **REPARTOS**, respecto de la meta y del **100%** respecto del periodo anterior que fue del **100%.** |
| Gestión de Servicios Judiciales | **(Número de Notificaciones Realizadas / Número de Notificaciones Solicitadas)\*100** | **90%** | **92%** | Se evidencia un cumplimiento del **102%** en la realización efectiva y oportuna de las **NOTIFICACIONES JUDICIALES**, respecto de la meta y del **100%** respecto del periodo anterior que fue del **92%.** |
| Gestión de Servicios Judiciales | **(Número de Seguimientos a Sanciones Realizados / Número de Adolescentes Sancionados)\*100** | **300%** | **503%** | Se evidencia un cumplimiento del **167%** en la realización de los **SEGUIMIENTOS A LAS SACIONES**, respecto de la meta y del **152%** respecto del período anterior que fue del **329%.** |
| Gestión de Servicios Judiciales | **(Número de Audiencias Aplazadas por Causas Inherentes a los Juzgados y el Centro de Servicios / Número Total de Audiencias Aplazadas)\*100** | **Máximo****10%** | **3%** | Se evidencia un cumplimiento en cuanto al **APLAZAMIENTO DE AUDIENCIAS POR CAUSAS INHERENTES A LOS JUZGADOS Y EL CENTRO DE SERVICIOS DEL SRPA DE MONTERÍA**, respecto de la meta nos encontramos **7 puntos** por debajo, que equivalen al **70%** y respecto del período anterior, nos encontramos **4.5 puntos** por debajo, ya que fue del  **7.5%**. |

1. **SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

Nota: Una Salida No Conforme se entiende como el incumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio y la no realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas. Debe tenerse en cuenta el contexto específico. La salida no conforme se tipifica a partir del incumplimiento del 15% de las actividades planificadas.

| **NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORME**  |
| --- |
| **Proceso**  | **Número de la Salida No Conforme** | **Análisis** | **Corrección** | **Acción Correctiva** |
| Procesos específicos de su mapa de procesos) | N/A | No se dieron salidas no conformes durante la vigencia. | N/A | N/A |

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



**Ilustración 1 PROMEDIO DEL CUMPLIMIENTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS 2023-2024**

**Fuente: Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes de Montería, punto 5 de este informe: Desempeño de los Procesos - Resultado Indicadores.**

1. **RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA**

| **PROCESO**  | **AUDITORÍA REALIZADA POR**  | **FECHA** **D/M/A** | **NÚMERO DE NO CONFORMIDADES** | **ANÁLISIS**  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | En la vigencia 2024 no fuimos objeto de auditoría interna por parte de la Coordinación Nacional de Calidad. |
|  |  |  |  | En la vigencia 2024 no fuimos objeto de auditoría externa por parte del ICONTEC. |

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

N/A

1. **LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Actividad** | **POAI 2024** |
|  |
| Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial | 1,200,000,000 |  |
| Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma. | 1,200,000,000 |  |
| Formar, capacitar y certificar en modelos de gestión, sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad informática, norma antisoborno, estructuras de alto nivel articuladas a la NTC 6256:2021 y GTC 286:2021 | 1,100,000,000 |  |

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

| **PROCESO** | **RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO** | **ACCIONES QUE SE EJECUTARON** | **SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ** | **¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **\*Gestión de Procesos Constitucionales****\*Gestión de Procesos Penales para Adolescentes****\*Atención al usuario** **\*Gestión de Servicios Judiciales \*Gestión de Servicios Administrativos** | Con los controles preventivos implementados, los cuales disminuyen la probabilidad de ocurrencia de las causas que propician el riesgo, se evitó que en la vigencia 2024 se materializaran los riesgos contenidos en la matriz. | Se realizaron los 4 seguimientos trimestrales correspondientes a la vigencia 2024 y se le hicieron revisiones a la matriz, no requirió de ajustes. | No se requiere modificar, ni la probabilidad, ni el impacto en la valoración de los riesgos inherentes al proceso. | No se identificaron nuevos riesgos. |

* 1. ¿**LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES HAN SIDO EFICACES Y POR QUÉ?**

Se evidencia la eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados para los procesos, teniendo en cuenta los controles que se aplican para el adecuado tratamiento de las causas que los originan.

* 1. **ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES CONFORME AL ACUERDO PSAA14-10160, NTC 6256:2021 Y GTC 286:2021 (Especifique el desarrollo ambiental, buenas prácticas y estrategias ambientales por sede)**

En las dependencias judiciales del SRPA de Montería se consolidó el cumplimento a los lineamientos y directrices del Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, complementado con la implementación de la digitalización de expedientes, el desarrollo de las actividades por medios virtuales y el fomento del uso de las TIC y las aplicaciones informáticas como Microsoft 365 (Teams, SharePoint, OneDrive), correo electrónico, entre otras herramientas, lo que generó una disminución significativa de los aspectos e impactos ambientales, destacándose el: Control y reducción del consumo de papel, toners y demás elementos de oficina, ahorro y uso eficiente del agua; uso racional y eficiente de la energía y la Gestión integral de residuos sólidos.

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

| **PROCESO**  | **TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)** | **TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)**  | **ANÁLISIS**  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. ABIERTAS**  | **No. CERRADAS** | **No. CERRADAS OPORTUNAMENTE** | **No. ABIERTAS** | **No. CERRADAS** | **No. CERRADAS OPORTUNAMENTE** |  |
| **\*Gestión de Procesos Constitucionales****\*Gestión de Procesos Penales para Adolescentes****\*Atención al usuario** **\*Gestión de Servicios Judiciales \*Gestión de Servicios Administrativos** | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | El SRPA de Montería, tiene definida la implementación de acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, donde estas acciones se toman cuando surjan no conformidades reales o potenciales, es decir algún incumplimiento que se origine de auditorías internas o externas, de un servicio no conforme, queja, reclamo o sugerencia, la autoevaluación realizada por el responsable del proceso y/o la revisión por parte de los Comités de Profesionales Enlace y de Líderes, teniendo en cuenta también el porcentaje de reincidencia de ocurrencia de estas acciones susceptibles de mejora.En el transcurso de la vigencia 2024, no se configuró hallazgo u observación alguna sobre los procesos y el cumplimiento de los requisitos de la norma o legales, salvo las Oportunidades de Mejora planteadas en LAS Actas del Comité de Líderes del SIGCMA del SRPA de Montería de fechas 27 de febrero y 16 de julio respectivamente. |
| **TOTAL** | **3** | **3** | **3** |  |  |  | Realizando el análisis del cierre oportuno de las acciones del año 2024, se puede concluir que el porcentaje de cumplimiento es del 100% teniendo en cuenta que las acciones de mejora que se programaron fueron cerradas oportunamente. |

**SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

1. **RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD**  | **RESPONSABLE** | **FECHA**  |
| Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del Sistema, continuando los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA a través de mecanismos de sensibilización, capacitación y socialización, entre otros. | Líderes de procesos articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA | 01/02/2025 al 31/12/2025 |
| Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación e implementar los ajustes al protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567). | Líderes de procesos en coordinación con el CENDOJ | 01/02/2025 al 31/12/2025 |
| Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización y de los procedimientos alineados con la cultura digital | Líderes de procesos articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA | 01/02/2025 al 31/12/2025 |
| Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.  | Líderes de procesos. | 01/02/2025 al 31/12/2025 |

1. **NECESIDADES IDENTIFICADAS PARA EL SIGCMA (Necesidad de cambio en el sistema y necesidad de recursos)**

| **ÍTEM** | **EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN**  |
| --- | --- |
| ¿Se requiere efectuar cambios en el sistema? | Es recomendable mantener, mejorar y actualizar continuamente la aplicación de los procedimientos, documentos e instrumentos del proceso alineados al nivel central del SIGCMA. |
| ¿Se requiere necesidad de recursos? | * Software de Calidad
* Creación del cargo Coordinador para el SIGCMA en la seccional Córdoba, de forma permanente.
 |

1. **CONCLUSIONES**

| **CONDICIÓN**  | **PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA** |
| --- | --- |
| a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO. | El SIGCMA del SRPA de Montería, cumple los requisitos legales, de los usuarios y de la organización mediante la aplicación de los instrumentos del sistema, dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Consejo Superior de la Judicatura. |
| b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE. | Se controlan los procesos contribuyendo al logro de los objetivos, lo que genera mayor confianza en los usuarios. |
| c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO. | Está alineado a la misión y visión del Consejo Superior, a los valores y principios y aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan sectorial de desarrollo. |
| d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ. | Es eficaz de acuerdo con los resultados de los indicadores de gestión que cumplen las metas, en los casos que no se alcanzan se realizan acciones para su logro. Se monitorean los riesgos en cada proceso. |

1. **OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS**

El adecuado liderazgo y comunicación de la Alta Dirección, ha permitido cumplir con las actividades planeadas, las cuales se encuentran alineadas y consistentes con el Plan Sectorial Desarrollo, así como con la política y objetivos de calidad, teniendo como marco de referencia el direccionamiento estratégico de la entidad y el compromiso de los servidores judiciales.

En este sentido, es importante resaltar el liderazgo de la Alta Dirección que ha permitido la ampliación del sistema, así como la optimización en los procesos de implementación y mantenimiento del mismo, para las dependencias judiciales y administrativas de la Rama Judicial con el compromiso, apoyo, esfuerzo y colaboración de la Coordinación del SIGCMA.

Se deben implementar y fortalecer cada vez más estrategias y buenas prácticas enmarcadas hacia la preservación de los recursos y protección del medio ambiente dando cumplimiento a los requisitos legales vigentes ambientales por parte de las dependencias judiciales y administrativas de las Rama Judicial.

El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implementado permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que organiza su trabajo con instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad de la toma de decisiones basada en datos reales, del mismo modo permite establecer medidas de control que contribuyen a minimizar impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.