INFORME DE

REVISIÓN POR

LA DIRECCIÓN

Vigencia 2024

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | CENDOJ | **LÍDER DEL SIGCMA** | Paola Zuluaga Montaña |
| **FECHA DE REALIZACIÓN** | 10/04/2025 | **FECHA DE REMISIÓN A LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE** | 24/04/2025 |
| **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 |  |
| Comunicación Institucional, | **X** |
| Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes |  |
| **MISIONALES** | Modernización de la Gestión Judicial |  |
| Reordenamiento Judicial |  |
| Mejoramiento de la Infraestructura Física |  |
| Administración de la Carrera Judicial |  |
| Gestión de la Formación Judicial |  |
| Gestión de la Información Judicial | X |
| Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia |  |
| **APOYO** | Gestión Documental | X |
| Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo |  |
| Gestión Tecnológica |  |
| Administración de la Seguridad |  |
| Gestión Humana |  |
| Gestión Administrativa |  |
| Gestión de Compra Pública |  |
| Gestión Financiera y Presupuestal |  |
| Asistencia Legal |  |
| Gestión de la Información Estadística |  |
| **EVALUACIÓN Y MEJORA** | Gestión de Control Interno y Auditoría |  |
| Mejoramiento del SIGCMA |  |

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) |
| --- | --- |
| Continuar con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC para gestionar adecuadamente los procesos Comunicación Institucional, Gestión de la Información Judicial y Gestión Documental | En ejecución:  Proceso Comunicación institucional:  En mayo de 2024 se pusieron a disposición de la ciudadanía los portales de Rama Judicial y  Publicaciones Procesales, Ventanilla de Servicios,  los cuales ofrecen espacios organizados, claros y de fácil consulta y divulgación de la información judicial y administrativa. Por otro lado, respecto al servicio de audiencias virtuales, videoconferencias y streaming, en el mes de abril 2024, se adoptó la nueva plataforma de videoconferencia Teams Premium, y en septiembre se actualizó el módulo de agendamiento, se continúa trabajando en su fortalecimiento mediante campañas de promoción del servicio para lograr una cobertura total.  Proceso Gestión de la Información Judicial:  Se mantiene el uso de las TIC en el proceso de gestión de la información judicial, a través de los distintos sistemas administrados funcionalmente por la División de Gestión del Conocimiento de las Fuentes del Derecho, Relatoría Y Biblioteca «Enrique Low Murtra», como son:   * Sistema de Información Doctrinario y Normativo – SIDN * Biblioteca Virtual de la Rama Judicial (Repositorio digital ofrecido exclusivamente a los servidores judiciales) * Sistema de Consulta de Jurisprudencia – Altas Cortes * Sistema de Información de Jurisprudencia para Tribunales   Estos sistemas se han mantenido operativos durante la vigencia 2024.  Gestión Documental:  se brindó orientación y capacitación a despachos y corporaciones judiciales sobre la gestión de documentos electrónicos como apoyo en la transición hacia el Sistema de gestión de documentos electrónicos (SGDE). Se aplicaron los lineamientos de gestión documental electrónica a través del acompañamiento en la parametrización e implementación del Sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo de la Rama judicial junto con la Unidad de transformación digital e informática (UTDI).  Se actualizó la propuesta de Tablas de Retención Documental asociadas a un esquema de gestión por procesos, modelo que responde a la necesidad de adaptar este instrumento archivístico a las dinámicas, características y requerimientos de la gestión documental electrónica. dichas tablas se remitieron como insumo a la Unidad de Transformación Digital de la DEAJ y al contratista encargado de la parametrización del Gestor Documental. |
| Actualizar la documentación de los procesos Comunicación Institucional, Gestión de la Información Judicial y Gestión Documental con las mejoras implementadas por el SIGCMA y las decisiones adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura. | En ejecución: Se revisaron los tres procesos Comunicación Institucional, Gestión de la Información Judicial y Gestión Documental se actualizaron caracterizaciones, se actualizaron procedimientos y se realizaron acciones de mejora de acuerdo al SIGCMA, atendiendo las recomendaciones realizadas por las auditorías y con la revisión de lo contemplado en el Acuerdo PCSJA23-12131 y en la Ley estatutaria 2430 de 2024 para la propuesta de un nuevo proceso |
| Dar continuidad a la realización de las actividades orientadas al fortalecimiento de la mejora continua en los procesos del SIGCMA respecto de los procesos de Comunicación Institucional, gestión de la Información Judicial y Gestión Documental. | En ejecución:  Proceso de Gestión de la Información Judicial: las actividades para la mejora continua se mantuvieron con las siguientes acciones de mejora:   1. Reconsiderar el nivel de tolerancia del indicador de eficiencia en la atención a usuarios de la Biblioteca; verificar el nivel de tolerancia de la eficacia en la proyección del número de consultas atendidas con el fin de evaluar si lo que se requiere es un mínimo o un nivel de tolerancia del 20% 2. Revisión y actualización del mecanismo de divulgación y aplicación de la Encuesta de Satisfacción, dirigida a los usuarios internos y externos de la Biblioteca. 3. Revisión y actualización del mecanismo de divulgación de los servicios de información prestados por la Biblioteca, en particular respecto a los nuevos servicios de información electrónicos para acceder y consultar información actualizada como libros y revistas electrónicas, minutas, códigos y/o estatutos normativos, colecciones jurisprudenciales, bases de datos jurídicas y legislación nacional, entre otras. |
| Propuesta para actualizar Acuerdo y/o Circular, Guías o Lineamientos de las condiciones de publicación de contenidos en el portal Web de la Rama Judicial. con la salida en producción del nuevo portal web (proyecto de transformación digital) | En ejecución:  A través del Contrato No 131 de 2021, dentro de sus obligaciones contractuales el contratista entrego la documentación de Manuales y Guías,  las cuales han sido actualizadas de acuerdo a las mejoras realizadas en su puesta a producción;  con respecto al Modelo de Gestión y Sitios WEB actualmente se proyecta  propuesta de actualización del  Acuerdo PSAA11-9109, con sus respectivas guías, dentro de este se viene trabajando en la estabilización del portal puesto en producción en mayo de 2024 y en el  Modelo de gestión y sitios web en el marco de los proyectos de la transformación digital, modelo de gobierno de datos y seguridad de la información para revisión y aprobación de la Dirección. |
| Realizar capacitación en la administración de contenidos del portal web, de las nuevas opciones y funcionalidades habilitadas del nuevo portal web (proyecto de transformación digital). | Concluido:  Durante el año 2024 se llevaron a cabo 120 capacitaciones a nivel nacional, dirigidas a las Direcciones Seccionales y con participación de los Despachos Judiciales del respectivo Distrito Judicial. Estas jornadas formativas se desarrollaron en dos modalidades, grupales e individuales. Las sesiones grupales reunieron a un alto número de usuarios, gracias a los procesos de masificación liderados por los encargados y los Ingenieros Seccionales; mientras que las capacitaciones individuales se realizaron en función de la creación de sitios web o la asignación de espacios a Despachos Judiciales o Dependencias Administrativas.  En cada capacitación se brindó inducción sobre la administración y publicación de contenidos, así como sobre los ajustes y configuraciones necesarias en los sitios web y espacios habilitados del portal de la Rama Judicial y del portal de Publicaciones Procesales. |
| Dar continuidad a las actividades relacionadas con el fortalecimiento y mejora de los canales virtuales administrados por la Sección de atención al Usuario del CENDOJ, hoy parte de la nueva División de Servicios digitales y atención a usuario (articulación con el proyecto de transformación digital) | Concluido:  Durante el 2023 este compromiso hizo parte de la antes denominada Sección de atención al Usuario del CENDOJ, hoy parte de la nueva División de Servicios digitales y atención al usuario y se informa que el 30 de mayo se remitió, vía correo electrónico, a la Unidad de Transformación Digital el documento de Marco Lógico y formato de necesidades con el con el fin de contar con el apoyo de la Unidad de Transformación Digital e Informática para llevar a cabo el análisis, diseño, desarrollo, implementación y sostenimiento de una solución o producto tecnológico que permita administrar de manera integral los canales de servicios digitales y atención al usuario. Se trata de una herramienta que permita mejorar la eficiencia en la prestación del servicio, facilitando la gestión completa de las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), desde su registro, radicación, trámite y cierre, tanto a nivel nacional como seccional. |
| Elaboración de Tablas de Valoración Documental para el Consejo Superior de la Judicatura y sus unidades y para la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. | Concluido:  Se elaboraron 131 Tablas de valoración documental (TVD) para el Consejo Superior de la Judicatura y sus unidades, Consejos seccionales de Bogotá y Cundinamarca y para la Dirección ejecutiva de administración judicial. Este instrumento aplica a la documentación producida por ellas entre 1991 y 2018 y permitirá administrar correctamente los documentos con valor histórico, garantizar el derecho de acceso a la información pública y descongestionar espacios destinados a la conservación de archivos.  Las TVD se presentaron ante el Comité Nacional de Archivo de la Rama judicial el día 25 de noviembre de 2024 y se adoptaron mediante Acuerdo PCSJA25-12275 del 19 de febrero de 2025. |

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) |
| --- | --- | --- | --- |
| Comunicación Institucional  Gestión de la información Judicial  Gestión Documental | En el proceso de elaboración del plan de acción 2024, se revisó y actualizó el análisis del contexto, para los tres procesos a cargo del CENDOJ. | Contexto externo:  Factores políticos y económicos  Contexto interno:  Factores financieros, de personal, ajustes en procesos y documentación, aspectos tecnológicos, elementos de trabajo y factores de comunicación interna. | En el contexto externo, en factores políticos se incluye como propuesta en amenaza los pronunciamientos de las Altas Cortes que impactan a la administración de justicia. En temas económicos se revisará si es posible eliminar la amenaza relacionada con la disponibilidad del PAC. En aspectos sociales y culturales, en los tecnológicos, los aspectos legales y los ambientales no se considera necesario ajustar la información.  En el contexto interno, en los factores estratégicos se expidió la Ley 2430 de 2024 y se reorganizo la Unidad, en los financieros se revisarán las fortalezas por la pertinencia de su actualización ya que están muy relacionadas con temas de compras o adquisición de bienes y servicios. En los aspectos de personal también se revisará la debilidad relacionada con los manuales de funciones. En proceso, se revisará la fortaleza sobre los instructivos y guías en la aplicabilidad de la gestión del conocimiento. En tecnológicos se propone como debilidad la disponibilidad de los productos establecidos dentro del plan de transformación digital lo que impacta el desarrollo de otras actividades; en fortalezas se propone ajustar la redacción de la “accesibilidad a nuevas herramientas virtuales, que facilitan el acceso a la información, automatización y la optimización del tiempo en la gestión judicial”. En documentación, se propondrá retirar como debilidades las relacionadas con la falta de comunicación y socialización de las TRD y la debilidad en la estandarización de TRD y puede ser incluido como fortaleza los avances en la estandarización de TRD. En infraestructura física no se presentan ajustes. En elementos de trabajo se propondrá que la fortaleza sobre actualización permanente de la plataforma tecnológica se incluya dentro de factores tecnológicos. En los factores de comunicación interna lo relacionado con la implementación de estrategias para el fortalecimiento de atención al usuario, se propone pasarlo como debilidad ya que actualmente está como fortaleza; lo relacionado con el uso del correo electrónico institucional y la apropiación del SIGOBius que son fortalezas se ajustan en su redacción y se propone una nueva para el uso y apropiación de herramientas coordinadas por el CENDOJ; en lo relacionado con PQR se propone quitar de las fortalezas y se incluye como debilidad ajustado en su redacción. En aspectos ambientales no se presentan propuestas de actualización. |
| Comunicación Institucional | Revisar los cambios descritos en el Acuerdo PCSJA23-12131 y en la Ley estatutaria 2430 de 2024 que impacta en el proceso | Contexto externo:  Ley estatutaria 2430 de 2024 (octubre 09) "por la cual se modifica la ley 270 de 1996 - estatutaria de la administración de justicia y se dictan otras disposiciones"  Contexto interno:  Acuerdo PCSJA23-12131 29 de diciembre de 2023 “Por medio del cual se reorganizan unas unidades técnicas, se crean cargos en el Consejo Superior de la Judicatura, en los consejos seccionales de la judicatura y se adoptan otras disposiciones”. | Se realizan reuniones y actividades para ajustar y actualizar los documentos del proceso.  Actualización caracterización del proceso.  Acciones de mejora vigencia 2024-2025. |
| Gestión de la información Judicial | Revisar los cambios descritos en el Acuerdo PCSJA23-12131 y en la Ley estatutaria 2430 de 2024 que impacta en el proceso | Se realizan reuniones y actividades para el cambio del proceso  Actualización caracterización del proceso.  Acciones de mejora vigencia 2024-2025.  Documentos remitidos a la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico mediante oficio CDJO25-238  Espera de aprobación por parte del comité nacional del SIGCMA |
| Gestión Documental | Revisar los cambios descritos en el Acuerdo PCSJA23-12131 y en la Ley estatutaria 2430 de 2024 que impacta en el proceso | Se realizan reuniones y actividades para ajustar y actualizar los documentos del proceso.  Actualización caracterización del proceso.  Acciones de mejora vigencia 2024-2025.  Documentos remitidos a la Coordinación Nacional de calidad mediante oficio CDJO24-2346  Espera de aprobación por parte del comité nacional del SIGCMA |
| Propuesta de nuevo proceso Estratégico: Gestión de Justicia Abierta y Transparencia | Revisar los cambios descritos en el Acuerdo PCSJA23-12131 y en la Ley estatutaria 2430 de 2024 para la propuesta de un nuevo proceso | Se realizan reuniones y actividades para la propuesta del nuevo proceso.  Actualización caracterización del proceso  Acciones de mejora vigencia 2024-2025.  Actualización caracterización del proceso  Documentos remitidos a la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico mediante oficios CDJO24-2360 y CDJO25-403.  Espera de aprobación por parte del comité nacional del SIGCMA |

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

| **PROCESO** | **TEMA DE LA ENCUESTA** | **RESULTADO** | **META** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso Gestión de la Información Judicial:**  Encuesta de satisfacción 2024 (Usuarios internos y externos) | Satisfacción de los usuarios respecto al funcionamiento y la prestación de los servicios de información que ofrecemos. | 91% | 90% | Los usuarios respecto de los servicios de información recibidos y prestados por la Biblioteca, al igual que por el acceso y disponibilidad que se ofrece del Sistema de Información Doctrinario y Normativo-SIDN, en términos generales expresan satisfacción, como se observa con la calificación de los servicios, en donde se obtuvieron los siguientes resultados:  Bueno: 24.2%  Excelente: 66.8%, aumentando considerablemente la calificación en el criterio de excelente.  No aplica: 6.6%  Regular: 2.2%  Muy Deficiente: 0.27%  El consolidado total de las respuestas, correspondientes a Bueno y/o Excelente, nos arroja un promedio del 91%, que con respecto al resultado del semestre anterior 2023-2 que fue del 94%, pero de resaltar es que subió la calificación de excelente, que era 15.6 y para este año 2024, subió a 66.8, un dato muy superior que nos motiva a seguir mejorando y apuntando a la mejora continua en la prestación de los servicios a nuestros usuarios.  Para un total de 364 respuestas correspondientes a estos criterios, para 13 preguntas respectivamente a 25 usuarios que respondieron con bueno y excelente, arrojando un resultado del 91%, y tres (3) usuarios que respondieron No Aplica, Regular y Muy Deficiente, correspondiente a un 9% consolidado para estos criterios. |

* 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** |
| --- | --- | --- |
| No se documentó ningún tipo de retroalimentación. | N/A | N/A |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **No. RECIBIDAS** | **No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE** | **No. PENDIENTES** | **ANÁLISIS** |
| **(Analizar tendencia período vs. período)** |
| **Peticiones** |  | | | |
| Comunicación institucional | 98891 | 98891 | 0 | El proceso de Comunicación Institucional es un proceso estratégico de la organización, con el objetivo de fortalecer su identidad mediante la difusión de información administrativa y judicial a través de las tecnologías de la información y comunicaciones. Esto busca generar visibilidad, credibilidad y reconocimiento de la administración de justicia en la sociedad, en el marco del sistema de gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo de la Rama Judicial.  Para el cumplimiento de estos objetivos, por disposición y creación de la estructura del Comité del SIGCMA, la coordinación de comunicaciones, integrada por UDAE, DEAJ y CENDOJ) gestionaba el módulo de Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS) de la plataforma ITS, software inicialmente dispuesto para el manejo del sistema integral de gestión de la calidad y medio ambiente. Esta herramienta recibía diversas solicitudes que, tras la pandemia y el aumento del uso de medios virtuales, crecieron exponencialmente, ampliando el alcance incluso temáticas judiciales.   Sin embargo, la implementación de nuevas medidas de ciberseguridad y algunos incidentes afectaron el formulario http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/portal/index.php?idcategoria=193, a través del cual se recibían las QRS. En consecuencia, su uso para usuario externo fue suspendido en febrero de 2023, habilitándose únicamente para la red interna de la Rama Judicial. Esta restricción impactó significativamente el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y gestionadas, evidenciándose en una disminución del 88% en 2023 respecto al año anterior. Esta situación persistió durante 2024 y, desde agosto, la plataforma ITS presentó fallas de acceso, impidiendo obtener estadísticas de las PQRSDF recibidas. A la fecha, la plataforma se encuentra inoperativa.  Adicionalmente, el CENDOJ a propósito de las medidas tomada durante el 2020 con el COVID en las que se habilitaron los correos electrónicos institucionales para atención de servicios, gestiona las QRS radicadas a través del correo electrónico info@cendoj.ramajudicial.gov.co, con el procedimiento aplicado a la antigua plataforma del SIGCMA y en particular del módulo de QRS y mediante el Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo de Documentos Oficiales – SIGOBius, la cual es uso exclusivamente institucional, para el trámite de correspondencia.  En este informe, se relacionan y agrupan los datos de las QRS tramitadas a través del módulo PQR del aplicativo SIGCMA, el correo electrónico institucional y el Sistema de Gestión Documental (SIGOBius). Se reitera que, actualmente, no se dispone de herramientas que permitan realizar mediciones precisas y hacer control y seguimiento a las PQRSDF recibidas a través de estos y otros canales de recepción.   A continuación, se presentan desagregadas las PQRSDF por cada uno de los canales, según lo siguiente:   **Nota:** Para el canal de correo electrónico institucional info@cendoj.ramajudicial.gov.co, la información correspondiente a las tipologías "Peticiones", "Denuncias" y "Felicitaciones" se recopiló a partir del 9 de septiembre de 2024, fecha en que comenzó a operar el aplicativo Power BI. |
| Gestión de la información judicial | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **98891** | **98891** | **0** |
| **Quejas** |  | | |
| Comunicación institucional | 1368 | 1368 | 0 |
| Gestión de la información judicial | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **1368** | **1368** | 0 |
| **Reclamos** |  | | |
| Comunicación institucional | 2669 | 2669 | 0 |
| Gestión de la información judicial | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **2669** | **2669** | **0** |
| **Denuncia** |  | | |
| Comunicación institucional | 61 | 61 | 0 |
| Gestión de la información judicial | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **61** | **61** | **0** |
| **Sugerencias** |  | | |
| Comunicación institucional | 7 | 7 | 0 |
| Gestión de la información judicial | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **7** | **7** | **0** |
| **Felicitaciones** |  | | |
| Comunicación institucional | 97 | 97 | 0 |
| Gestión de la información judicial | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **97** | **97** | **0** |  |
| **TOTAL** | **103.093** | **103.093** | **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 | **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. | 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. | 97.727  Visitas realizadas a la página SIDN | GESTION DE LA INFORMACION JUDICIAL  Se continuó promoviendo y privilegiando la atención virtual a los usuarios, potencializando estás herramientas con las que cuenta la División de Gestión del conocimiento, Relatorías y Biblioteca, se continuará trabajando en la promoción de los servicios virtuales de información ofrecidos a través del SIDN, esperando incrementar del número de usuarios que hacen uso de la plataforma y continuar ofreciendo la disponibilidad de 7/24. |
|  | 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. | 45.622.786 visitas (sesiones) al portal de la Rama judicial sumado al nuevo Portal de Publicaciones Procesales | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL  El portal web de la Rama Judicial, como la herramienta fundamental para el fortalecimiento de la divulgación de información y efectiva comunicación de la gestión administrativa y judicial, se tiene conteo de las visitas registradas por la ciudadanía.  A partir del 14 de mayo de 2024, se puso en producción el Portal de Publicaciones Procesales, separándolo del Portal de la Rama Judicial. Desde esa fecha, el Portal de la Rama Judicial continuó siendo el canal principal de acceso a la Rama Judicial y sus aplicaciones conexas, registrando, hasta el 31 de diciembre de 2024, un total de 33.442.798 visitas. Por su parte, el nuevo Portal de Publicaciones Procesales asumió la publicación y actualización de información por parte de los despachos judiciales, alcanzando 12.179.988 visitas entre el 14 de mayo y el 31 de diciembre de 2024.  En total, ambos portales registraron 45.622.786 visitas (sesiones) . |
|  | 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. | Actualización de la Política de gestión documental y Archivo de la Rama Judicial | GESTIÓN DOCUMENTAL:  Se actualizó la Política de gestión documental y Archivo de la Rama Judicial, con un desarrollo más amplio de roles y responsabilidades, así como de la gestión de documentos electrónicos lo que brinda una base sólida para la ejecución de planes y proyectos en esta materia. |
|  | Transmisión  Conversatorio SIGCMA | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL:  A través del proceso de comunicación institucional se apoyó a la Coordinación Nacional de Calidad el montaje y transmisión del Conversatorio Nacional del SIGCMA, 28 y 29 de noviembre |
|  | 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 (nivel central)  24 (nivel seccional)  Rendición de cuentas | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL:  En cuanto a la rendición de cuentas se apoyó durante el año 2024 y se realizaron 24 Streaming a nivel Seccional relacionados con el tema de rendición de cuentas a través de los servicios de audiencias virtuales, videoconferencias y streaming, con el apoyo del CENDOJ.  Por el nivel central se realizó un (1) evento de rendición de cuentas del Consejo Superior de la Judicatura realizada el 25 de abril de 202, disponible en:   * <https://videoteca.ramajudicial.gov.co/Fuente/Detalle/56503>      * Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=OUgHp6bx40s>     La transmisión por medios audiovisuales permitió avanzar en la consolidación del permanente proceso de diálogo con la ciudadanía, grupos de valor e interesados sobre la gestión adelantada por el Consejo Superior de la Judicatura y sus seccionales, logrando fortalecer la transparencia institucional, promover el control social.    De igual manera, se coordinó el micrositio de Rendición de cuentas, se puede consultar en el link: <https://eventos.ramajudicial.gov.co/#/rendicion-cuentas2023>    C:\Users\mcastanc\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\216488ED.tmp |
| 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. |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| 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." |  |  |  |

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

| **PROCESO** | **INDICADOR** | **META** | **RESULTADO** | **ANÁLISIS (comparar períodos)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Comunicación Institucional** | 1 Actividades del Plan de Comunicaciones | 80% | 94% | se revisó y se finalizó la versión preliminar del Plan de Comunicaciones SIGCMA, la cual fue construida teniendo en cuenta la información enviada por las seccionales y consignada en una matriz.  1. Análisis diagnóstico de comunicación institucional.  2. Se recaudaron para análisis los informes, documentos de trabajo.  3. Se diseñó un instrumento para recopilar información para la construcción del plan con destino a las Direcciones y Consejos Seccionales de la Judicatura. El instrumento fue diligenciado por 25 responsables de Direcciones y Consejos Seccionales del país.  4. Se consolidó el proyecto del Plan de comunicaciones y se socializó con la Oficina de Comunicaciones del Consejo Superior de la Judicatura y al delegado de la DEAJ, para lo de su competencia como miembros de la coordinación en el SIGCMA.  El 5 de enero de 2024, el documento fue socializado con los demás miembros de la Coordinación de Comunicaciones, la Oficina de Comunicaciones del Consejo Superior de la Judicatura y el profesional de apoyo de la DEAJ.  El primer y segundo trimestre de 2024 se hizo la revisión de las observaciones realizadas por Nancy Liliam Torres de la Oficina de Comunicaciones del Consejo Superior y nuevamente se socializó el documento con los miembros de la Coordinación Nacional, el Jefe de la Oficina de Comunicaciones Julián García Wren y Yuban de Jesús Zapata Velásquez de la División de Desarrollo de Productos Digitales en la Unidad de Transformación Digital e Informática, quienes vía correo electrónico manifestaron su conformidad con el Plan de Comunicaciones resultante.  El tercer trimestre de 2024 el documento final Plan de Comunicaciones y la matriz de seguimiento de actividades fue enviada al doctor Jairo Riaño coordinador de Calidad para información, socialización y aprobación del comité de calidad.  Este documento se encuentra pendiente de aprobación por parte del Comité de Calidad. |
| 80% | 94% |
| 80% | 94% |
| 80% | 94% |
| 2.Variación del acceso al portal Web de la Rama Judicial | 10% | 16,32% | El portal web de la Rama Judicial , como la herramienta fundamental para el fortalecimiento de la divulgación de información y efectiva comunicación de la gestión administrativa y judicial, se puede destacar como logro el aumento significativo en cuanto a las visitas registradas por la ciudadanía en general al portal web de la Rama Judicial.  A partir del 14 de mayo de 2024, se puso en producción el Portal de Publicaciones Procesales, separándolo del Portal de la Rama Judicial. Desde esa fecha, el Portal de la Rama Judicial continuó siendo el canal principal de acceso a la Rama Judicial y sus aplicaciones conexas, registrando, hasta el 31 de diciembre de 2024, un total de 33.442.798 visitas. Por su parte, el nuevo Portal de Publicaciones Procesales asumió la publicación y actualización de información por parte de los despachos judiciales, alcanzando 12.179.988 visitas entre el 14 de mayo y el 31 de diciembre de 2024.  En total, ambos portales registraron 45.622.786 visitas (sesiones) durante el periodo mencionado, lo que representa un crecimiento del 16.32% en comparación con el mismo periodo del año anterior  El comportamiento de las visitas al portal web de la Rama Judicial en los últimos años registra incrementos significativos y continua con esta tendencia moderada de crecimiento en el año 2024. |
| 3.Tiempo Promedio de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias | 15 | 39,75 días | Este indicador está compuesto por dos insumos:  La gestión de QRS, que se atiende a través del aplicativo SIGCMA, cuyo promedio de respuesta es de 8,5 días para el trimestre.  La gestión de QRS a través del Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo Oficial – SIGOBius, cuyo promedio de respuesta es de 39,88 días para el trimestre.  Se observa el cumplimiento del promedio de respuesta en las solicitudes recibidas, encontrándose en general dentro del término de ley en lo que respecta al aplicativo SIGCMA.  En cuanto a las QRS cuya recepción se realiza a través de SIGOBIUS, se presenta un crecimiento en el tiempo promedio de respuesta en las solicitudes recibidas afectando la medición final del indicador que aumentó en relación con el trimestre de la vigencia anterior.  Como se ha mencionado en anteriores oportunidades, se reitera que es importante el impulso de un aplicativo que permita mejorar la gestión de solicitudes y sus mediciones, el CENDOJ se encuentra trabajando en una propuesta en el marco de la Transformación digital para el trámite de PQRSDF. |
| 15 | 20,31 días | Este indicador está compuesto por dos insumos:  La gestión de QRS, que se atiende a través del aplicativo SIGCMA, cuyo promedio de respuesta es de 8,6 días para el trimestre.  La gestión de QRS a través del Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo Oficial – SIGOBius, cuyo promedio de respuesta es de 20,35 días para el trimestre.  Las QRS que se atiende a través del aplicativo SIGCMA continúa presentando una significativa disminución debido a la inoperatividad de la plataforma de ITS-SIGCMA donde se recepcionan, tramitan y gestionan. Sin embargo, se refleja un mínimo aumento con el tiempo promedio de atención de QRS con relación al segundo trimestre de la vigencia 2023.  En cuanto a las QRS cuya recepción se realiza a través del Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo Oficial – SIGOBius, se presenta un incremento en el tiempo promedio de respuesta en las solicitudes recibidas afectando la medición final del indicador que aumentó en relación con el trimestre anterior. |
| 15 | 19,93 días | Este indicador está compuesto por dos insumos:  La gestión de QRS, que se atiende a través del aplicativo SIGCMA, cuyo promedio de respuesta es de 8,7 días para el trimestre.  La gestión de QRS a través del Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo Oficial – SIGOBius, cuyo promedio de respuesta es de 20 días para el trimestre.  Las QRS que se atiende a través del aplicativo SIGCMA continúa presentando una significativa disminución debido a la inoperatividad de la plataforma de ITS-SIGCMA donde se recepcionan, tramitan y gestionan y, a las fallas presentadas en el aplicativo para los meses de agosto y septiembre. Sin embargo, se refleja una disminución con el tiempo promedio de atención de QRS con relación al tercer trimestre de la vigencia 2023, pasando de 9,89 a 8,7 días.  En cuanto a las QRS cuya recepción se realiza a través del Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo Oficial – SIGOBius, también presenta una mínima disminución en el tiempo promedio de respuesta en las solicitudes recibidas, pasando de 21,93 a 20 días con relación al trimestre anterior. |
| 15 | 13.56 días | Este indicador está compuesto por dos insumos:  La gestión de QRS, que se atiende a través del aplicativo SIGCMA, el cual no se tiene información respecto del promedio de respuesta, por cuanto desde el mes de octubre se encuentra fuera de funcionamiento.  La gestión de QRS a través del Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo Oficial – SIGOBius, cuyo promedio de respuesta es de 14 días para el trimestre.  Las QRS que se atiende a través del aplicativo SIGCMA se encuentra fuera de funcionamiento.  En cuanto a las QRS cuya recepción se realiza a través del Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo Oficial – SIGOBius, también presenta una disminución en el tiempo promedio de respuesta en las solicitudes recibidas, pasando de 20 a 14 días con relación al trimestre anterior. |
| 4.Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidas oportunamente | 80% | 33,97% | Los sistemas de trámite de solicitudes, esto es el módulo del SIGCMA y SIGOBius, no permiten realizar una medición exacta sobre los tiempos de respuesta oportuna, toda vez que se desconoce el momento de la respuesta de fondo; no obstante, de acuerdo con la información que se obtiene de las actuales bases de datos, se observa un nivel de cumplimiento aceptable frente a las QRS recepcionadas por el aplicativo SIGCMA; sin embargo, respecto a SIGOBius, presenta una disminución en las solicitudes atendidas oportunamente; por lo que es necesario agilizar el trámite de las QRS presentadas por SIGCMA y SIGOBius.  Puede hacerse la distinción entre lo tramitado por el módulo de gestión del SIGCMA y SIGOBius así:  Módulo del ITS del SIGCMA: En el trimestre se recibieron en total 48 solicitudes, de las cuales se atendieron 46 y de estas fueron gestionadas oportunamente 33, es decir el 71,74%.  SIGOBius: En el trimestre se recibieron en total 19653 solicitudes, de las cuales se atendieron 11857 y de estas fueron gestionadas oportunamente 4010, es decir el 33,82%  La Sección de Gestión Documental continúa con el reporte periódico a las dependencias y unidades, de la correspondencia pendiente de gestión en cada una de las bandejas de SIGOBius (e, CDJO23-549 del 24 de abril de 2023). |
| 80% | 55% | Los sistemas de trámite de solicitudes, esto es el módulo del SIGCMA y el SIGOBius, no permiten realizar una medición exacta sobre los tiempos de respuesta oportuna, toda vez que se desconoce el momento de la respuesta de fondo; no obstante, de acuerdo con la información que se obtiene de las actuales bases de datos, se observa que para el segundo trimestre se presentó una disminución de las solicitudes atendidas oportunamente, reflejado especialmente en las gestionadas por SIGOBius.  Se discrimina lo tramitado por el módulo de gestión del SIGCMA y SIGOBius así: Módulo del ITS del SIGCMA: En el trimestre se recibieron en total 35 solicitudes, de las cuales se atendieron 30 y de estas fueron gestionadas oportunamente 20, es decir el 66,67%. En este trimestre se continúa reflejando una disminución significativa en la cantidad de solicitudes recibidas y gestionadas por este medio en razón a la inoperatividad del módulo a partir del mes de febrero de 2023. SIGOBius: En el trimestre se recibieron en total 21631 solicitudes, de las cuales se atendieron 9531 y de estas fueron gestionadas oportunamente 5282, es decir el 55,42%. |
| 80% | 59% | Los sistemas de trámite de solicitudes, esto es, el módulo del SIGCMA y SIGOBius, no permiten realizar una medición exacta sobre los tiempos de respuesta oportuna, toda vez que se desconoce el momento de la respuesta de fondo; no obstante, de acuerdo con la información que se obtiene de las actuales bases de datos, se observa que para el tercer trimestre se presentó una disminución de las solicitudes atendidas oportunamente, reflejado especialmente en las gestionadas por SIGOBius.  Se discrimina lo tramitado por el módulo de gestión del SIGCMA y SIGOBius así:  Módulo del ITS del SIGCMA: En el trimestre se recibieron en total 15 solicitudes, de las cuales se atendieron 10 y de estas fueron gestionadas oportunamente 7, es decir el 70%. En este trimestre se continúa reflejando una disminución significativa en la cantidad de solicitudes recibidas y gestionadas por este medio en razón a la inoperatividad del módulo a partir del mes de febrero de 2023 y las fallas presentadas en los meses de agosto y septiembre de 2024.  SIGOBius: En el trimestre se recibieron en total 21057 solicitudes, de las cuales se atendieron 8989 y de estas fueron gestionadas oportunamente 5331, es decir el 59.31%. |
| 80% | 70% | Los sistemas de trámite de solicitudes, esto es, el módulo del SIGCMA y SIGOBius, no permiten realizar una medición exacta sobre los tiempos de respuesta oportuna, toda vez que se desconoce el momento de la respuesta de fondo; no obstante, de acuerdo con la información que se obtiene de las actuales bases de datos, se observa que para el cuarto trimestre se presentó una disminución de las solicitudes atendidas oportunamente, especialmente en las gestionadas por SIGOBius, pues con relación al módulo del SIGCMA, el mismo se encuentra fuera de funcionamiento desde el mes de octubre de 2024.  No obstante, se discrimina lo tramitado por el módulo de gestión SIGOBius, según lo siguiente:  SIGOBius: En el trimestre se recibieron en total 16638 solicitudes, de las cuales se atendieron 7920 y de estas fueron gestionadas oportunamente 5562, es decir el 70,2% |
| 5.Cumplimiento de las solicitudes de publicaciones recibidas por las Altas Cortes | 100% | 100% | Durante la vigencia 2024 las Altas Cortes solicitaron 27 publicaciones de temas relacionados con sus funciones, fueron atendidas de manera satisfactoria las 27, lo que nos da un 100% en el medidor, algunas de ellas fueron:  Constitución Política de Colombia  Código Disciplinario del Abogado  Las Juezas del Consejo de Estado en su historia constitucional  Ley 270 y ley 2430  Lista De Verificación: Herramienta de apoyo para a identificación e incorporación de la perspectiva de género  Revista Voces de la Justicia, mujeres líderes.  Estas publicaciones en la Videoteca. |
|  | 6.Variación de las consultas a la Videoteca de la Rama Judicial | 5% | 63% | En el segundo semestre del año 2023 las visualizaciones realizadas en la videoteca fueron de 16055 mientras que para el primer semestre de año 2024 fueron de 23216 visualizaciones realizadas, lo que refleja un incremento de 7161 visitas de más realizadas por los usuarios, lo que corresponde a una variación del 63%, superando la meta esperada del 5% para este primer semestre |
|  | 5% | 2% | Durante el primer semestre del 2024 las visualizaciones fueron de 23.216 mientras que durante el segundo semestre del año 2024 las visualizaciones fueron de 23.726, reflejando un aumento de 510 visualizaciones, lo que corresponde a un 2% en la medición mostrando que no fue superada la meta esperada de mas de un 5%. Es importante realizar actividades de divulgación del contenido que alberga la Videoteca de la Rama Judicial para fomentar así mas su consulta. Para este 2025 se planea realizar una campaña de divulgación de contenido relevante de manera trimestral. |
|  | 7. Variación en las consultas de los productos audiovisuales gestionados por el CENDOJ en la videoteca y redes sociales. | 20% | 39% | Durante el año 2024, la Videoteca tuvo 46.942 visualizaciones, mientras que en las redes sociales como Youtobe y Facebook tuvieron 113.680 visualizaciones de los productos auiovisuales gestionados por el CENDOJ, demostrando que las redes sociales son los espacios mas visitados para la consulta de nuestros productos. |
|  | 8. Uso de la plataforma institucional en los Despachos Judiciales con relación a los servicios de audiencias virtuales, videoconferencias y streaming | 70% | 77,75% | Durante el año 2024, de un total de 6233 despachos judiciales reportados por la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE), se observa que 4846 de ellos utilizaron las plataformas de servicios virtuales. Esto sugiere un alto nivel de adopción y uso de tecnología en el ámbito judicial, representando aproximadamente el 78% del total de Despachos Judiciales. Este resultado indica una fuerte integración de herramientas virtuales en el funcionamiento cotidiano de los despachos judiciales, lo que puede implicar eficiencias en términos de acceso y gestión de procesos judiciales. |
|  | 9.Uso de las cuentas de correo electrónico institucional, buzones activos. | 80% | 95% | La información del indicador se encuentra disponible a partir del tercer trimestre de 2023 |
|  | 80% | 99% | La información del indicador se encuentra disponible a partir del tercer trimestre de 2023 |
|  | 80% | 97% | Para el tercer trimestre de 2023 se observa que, con relación a el uso de cuentas de correo electrónico institucional, la Rama Judicial utilizo aproximadamente el 92.03 % del total de licencias disponibles para ser asignadas a los servidores Judiciales.  La mesa de ayuda de soporte de correo realiza validaciones pertinentes con el fin de identificar aquellas cuentas de correo electrónico institucional que no presentan actividad en los últimos tres (3) meses, a estas cuentas se les denominan cuentas sin uso, para estas validaciones no se tienen en cuenta aquellos correos los cuales pertenecen a Despachos Judiciales y de Aplicativos.  A continuación, se puede visualizar la cantidad de cuentas activas y sin uso.  Tipo de Cuenta: Activo 45.887 equivalente a un 92,03% vs SIN USO 3.972 con 7,97%. |
|  | 80% | 97% | Para el tercer trimestre de 2023 se observa que, con relación a el uso de cuentas de correo electrónico institucional, la Rama Judicial utilizo aproximadamente el 97.88 % del total de licencias disponibles para ser asignadas a los servidores Judiciales.  La mesa de ayuda de soporte de correo realiza validaciones pertinentes con el fin de identificar aquellas cuentas de correo electrónico institucional que no presentan actividad en los últimos tres (3) meses, a estas cuentas se les denominan cuentas sin uso, para estas validaciones no se tienen en cuenta aquellos correos los cuales pertenecen a Despachos Judiciales y de Aplicativos.  A continuación, se puede visualizar la cantidad de cuentas activas y sin uso.  Tipo de Cuenta: Activo 46.643 equivalente a un 97,88% vs SIN USO 1.012 con 2,12%. |
| **Gestión de la Información Judicial** | 1.Eficacia en la proyección del número de consultas para ser atendidas | 100% | 163,90% | Para este primer semestre, se continuó promoviendo y privilegiando la atención virtual a los usuarios, potencializando estás herramientas con las que cuenta la Biblioteca; motivo por el cual se continua con la utilización del indicador de eficacia implementado a partir del año 2021, a partir de este año se definio una meta semestral de 20.000 consultas de usuarios a través del SIDN.  Para este primer semestre se llegó a un total de 32.779 consultas a través del SIDN generando con ello un porcentaje de cumplimiento del 163,90 %, teniendo en cuenta que este es un indicador que debe tener tendencia a la maximización, se continuará trabajando en la promoción de los servicios virtuales de información ofrecidos a través del SIDN, esperando incrementar del numero de usuarios que hacen uso de la plataforma y continuar ofreciendo la disponibilidad de 7/24.  Al efectuar la revisión con respecto al comportamiento de consultas del semestre inmediatamente anterior (2023-2), se evidencia disminución del 22.48 % , sin embargo el cumplimiento de la meta establecida sigue siendo muy alto |
| 100 | 304,29% | Para el segundo semestre, se continuó promoviendo y privilegiando la atención virtual a los usuarios, potencializando estás herramientas con las que cuenta la Biblioteca; motivo por el cual se continua con la utilización del indicador de eficacia implementado a partir del año 2021, a partir de ese año se definio una meta semestral de 20.000 consultas de usuarios a través del SIDN.  Para este semestre se llegó a un total de 60.858 consultas a través del SIDN generando con ello un porcentaje de cumplimiento del 304.29 %, teniendo en cuenta que este es un indicador que debe tener tendencia a la maximización, se continuará trabajando en la promoción de los servicios virtuales de información ofrecidos a través del SIDN, esperando incrementar del numero de usuarios que hacen uso de la plataforma y continuar ofreciendo la disponibilidad de 7/24.  Al efectuar la revisión con respecto al comportamiento de consultas del semestre inmediatamente anterior (2024-1), se evidencia un crecimiento del 85.66 % , lo que evidencia un cumplimiento alto de la meta establecida, en particular por los resultados de las consultas reportadas en el mes de noviembre, que fue de 38.170 consultas, sigue siendo muy alto.  . |
| 2.Eficiencia en la atención a usuarios de la Biblioteca | 20 minutos | 5,12 minutos | En términos de eficiencia, el cual está soportado en el tiempo en la atención a los usuarios, se estableció como meta un máximo de 20 minutos para atender cada una de las consulta de información. Para este primer semestre del 2024, se invirtió un total de 9.711 minutos en la atención de 1.897 usuarios generando con ello un promedio de atención pra cada consulta de 5.12 minutos para cada una de ellas.  Este resultado obedece al control del Registro de las Solicitudes de Información-Registro de las Respuestas a las Solicitudes, así como la utilización de los convenios de préstamos interbibliotecarios, consultas en la web y la experiencia y habilidad del personal que asume esta función, las cuales han sido claves para mejorar el servicio e impactar los tiempos de respuesta a las solicitudes de nuestros usuarios, el cual esperamos mantener sin afectar la calidad de las respuestas.  Sin perjuicio de lo anterior, consideramos importante resaltar que esta cifra obedece a un promedio semestral el cual puede variar en la atención individual y en la clase de solicitud, toda vez que cada consulta depende de su complejidad para determinar su tiempo de respuesta; motivo por el cual el cumplimiento se debe determinar en dar atención por debajo de los 20 minutos establecidos como plazo maximo.  Para este periodo se implementó un control de manera manual, utilizando la herramienta Excel, donde se registra de manera diaría el numero de minutos utilizados en cada una de las consultas, donde se tienen en cuenta cada una de las solicitudes de información, sea de manera virtual o presencual, y se va realizando el consolidado de los tiempos utiilizados en la debida atención a los solicitudes.  El resultado de la medición, se muestra de una forma muy real y certera, y corresponde al tiempo que se invirtío en las respuestas a los usuarios, utilizando para ello, el SIDN y los datos allí consignados, para garantizar un dato real y tansparente para el informe respectivo. |
| 20 minutos | 4,62 minutos | En términos de eficiencia, el cual está soportado en el tiempo en la atención a los usuarios, se estableció como meta un máximo de 20 minutos para atender cada una de las consulta de información. Para este segundo semestre del 2024, se invirtió un total de 10.015,05 minutos en la atención de 2.169 usuarios generando con ello un promedio de atención para cada consulta de 4.62 minutos para cada una de ellas.  Este resultado obedece al control del Registro de las Solicitudes de Información-Registro de las Respuestas a las Solicitudes, así como la utilización de los convenios de préstamos interbibliotecarios, consultas en la web y la experiencia y habilidad del personal que asume esta función, las cuales han sido claves para mejorar el servicio e impactar los tiempos de respuesta a las solicitudes de nuestros usuarios, el cual esperamos mantener sin afectar la calidad de las respuestas.  Sin perjuicio de lo anterior, consideramos importante resaltar que esta cifra obedece a un promedio semestral el cual puede variar en la atención individual y en la clase de solicitud, toda vez que cada consulta depende de su complejidad para determinar su tiempo de respuesta; motivo por el cual el cumplimiento se debe determinar en dar atención por debajo de los 20 minutos establecidos como plazo maximo.  Se mantiene el control de manera manual registrando los tiempos, y se va realizando el consolidado de los tiempos utiilizados en la debida atención a los solicitudes, lo que conlleva a que el resultado de la medición, se muestra de una forma muy real y certera, y corresponde al tiempo que se invirtío en las respuestas a los usuarios, utilizando para ello, el SIDN y los datos allí consignados, para garantizar un dato real y transparente para el informe respectivo. |
| 3.Satisfacción de los usuarios respecto al funcionamiento y la prestación de los servicios de información que ofrecemos. | 90% | 91% | Los usuarios respecto de los servicios de información recibidos y prestados por la Biblioteca, al igual que por el acceso y disponibilidad que se ofrece del Sistema de Información Doctrinario y Normativo-SIDN, en términos generales expresan satisfacción, como se observa con la calificación de los servicios, en donde se obtuvieron los siguientes resultados:  Bueno: 24.2%  Excelente: 66.8%, aumentando considerablemente la calificación en el criterio de excelente.  No aplica: 6.6%  Regular: 2.2%  Muy Deficiente: 0.27%  El consolidado total de las respuestas, correspondientes a Bueno y/o Excelente, nos arroja un promedio del 91%, que con respecto al resultado del semestre anterior 2023-2 que fue del 94%, pero de resaltar es que subió la calificación de excelente, que era 15.6 y para este año 2024, subió a 66.8, un dato muy superior que nos motiva a seguir mejorando y apuntando a la mejora continua en la prestación de los servicios a nuestros usuarios.  Para un total de 364 respuestas correspondientes a estos criterios, para 13 preguntas respectivamente a 25 usuarios que respondieron con bueno y excelente, arrojando un resultado del 91%, y tres (3) usuarios que respondieron No Aplica, Regular y Muy Deficiente, correspondiente a un 9% consolidado para estos criterios. |
| Gestión Documental | 1.Implementación del Programa de Gestión Documental - PGD | 100% | 83,33% | El programa de gestión documental de la Rama Judicial es el instrumento que formula y documenta a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo de los procesos de gestión documental. Para la implementación del Programa, durante la vigencia 2024 se han realizado las siguientes actividades:  Se finalizó la supervisión técnica del Contrato 084 de 2023 que tuvo por objeto “Elaborar las Tablas de Valoración Documental para el Consejo Superior de la Judicatura y sus unidades misionales, los Consejos Seccionales de la Judicatura de Bogotá y Cundinamarca, y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial" con fecha de finalización el 15 de marzo de 2024. Este instrumento permitirá identificar y conservar adecuadamente los documentos con valor histórico que conserva dichas Corporaciones, garantizar el derecho de acceso a la información pública y descongestionar espacios destinados a la conservación de archivos. Las TVD serán presentadas en la próxima sesión del Comité Nacional de Archivo para su concepto y aprobación mediante Acuerdo del Consejo Superior de la Judicatura.  Se elaboró la propuesta de Tablas de Retención Documental (TRD) asociadas a un esquema de gestión por procesos y específicamente a la gestión de los procesos judiciales en la actual fase transformación digital de la Rama Judicial, modelo que fue avalado por el Comité Nacional de Archivo en sesión del 9 de octubre de 2023 y responde a la necesidad de adaptar este instrumento archivístico y la gestión documental a las dinámicas, características y requerimientos de la gestión documental electrónica, dichas tablas se remitieron como insumo a la Unidad de Transformación Digital de la DEAJ y al contratista encargado de la parametrización del Gestor Documental. Así mismo, se elaboró la propuesta para las nuevas Direcciones Seccionales de Administración Judicial (Quibdó, Riohacha, Cundinamarca – Amazona), para las nuevas Coordinaciones Administrativas (Mocoa, Yopal), y para la Unidad de Transformación Digital e informática de la DEAJ. Las TRD serán presentadas en la próxima sesión del Comité Nacional de Archivo para su concepto y posterior aprobación mediante Acuerdo del Consejo Superior de la Judicatura.  Se estructuró el documento técnico de necesidad de la actividad POAI vigencia 2024: "Elaborar y actualizar los documentos metodológicos de la gestión documental", actividad que tiene como objetivo para esta vigencia la elaboración de inventarios documentales en estado natural para expedientes de procesos judiciales que se encuentran ubicados en las direcciones seccionales de Neiva, Ibagué y Tunja. En Sala del 20 de marzo de 2024 se aprobó la actividad y se dispuso que las Direcciones Seccionales de Neiva, Ibagué y Tunja ejecuten directamente las contrataciones respectivas. La División de Gestión Documental, Memoria Histórica y Archivo del CENDOJ realizará la orientación funcional para la ejecución de dichos contratos. Se estructuraron también los documentos técnicos de necesidad de la actividad POAI vigencia 2024 para el fortalecimiento del Centro de Memoria del Holocausto del palacio de Justicia y del Derecho a la Vida, que constituye un espacio para honrar la memoria de las víctimas y a su vez conservar el patrimonio documental de estos acontecimientos sobre los hechos ocurridos el 6 y 7 de noviembre de 1985.  Se realizaron jornadas de capacitación sobre el Sistema de Gestión Documental de la Rama Judicial, implementación de procedimientos de gestión documental, Tablas de Retención Documental, y Protocolo para la Gestión de Documentos Electrónicos, dirigidas a servidores de diferentes corporaciones, áreas y despachos judiciales a nivel nacional. Las capacitaciones realizadas se complementan con un acompañamiento y orientación permanente a los servidores judiciales para resolver las inquietudes que surjan en desarrollo de los procesos de gestión documental.  En el marco del Sistema Integrado de Conservación de Documentos de la Rama Judicial (Acuerdo PCSJA21-11882 de 2021) se elaboró un diagnóstico del estado de conservación de los archivos centrales de la entidad, a partir del cual, las unidades responsables de los archivos centrales, con la orientación del CENDOJ y la DEAJ formularon planes de acción con metas a corto, mediano y largo plazo conducentes a mejorar las condiciones de los depósitos de archivo y conservación de los documentos.  La gestión documental, como herramienta de optimización de la gestión, enfoca sus esfuerzos en garantizar una adecuada administración de los documentos cualquiera que sea su soporte, por ello constituye un apoyo transversal a los proyectos de expediente electrónico y justicia digital. En este sentido, se brinda acompañamiento y orientación funcional en materia de políticas, pautas y estándares de gestión documental y se participa en mesas de trabajo semanales de coordinación y seguimiento al Plan de implementación del Expediente Judicial Electrónico y mesas técnicas diarias para el acompañamiento en la parametrización y pruebas funcionales del gestor documental - SGDE ALFRESCO. |
| 2.Atención a requerimientos de soporte al sistema SIGOBius | 100% | 100% | A través del Sistema de Gestión de Correspondencia SIGOBius se realizan las actividades de radicación, registro, distribución y archivo de las comunicaciones oficiales de carácter administrativo de la Rama Judicial. El número de usuarios activos del sistema a nivel nacional es de aproximadamente 3.000, a quienes se brinda de manera permanente el soporte funcional y capacitación requerida para una adecuada gestión de las comunicaciones oficiales. Durante el primer trimestre de 2024 se ha dado respuesta al 100% de los requierimientos recibidos, que suman en total de 1.594 requerimientos.  De igual manera, se llevaron a cabo 5 jornadas de capacitación en las que participaron aproximadamente 50 usuarios del nivel central y seccional y se realizaron vía teams 9 asistencias remotas que contaron con el acompañamiento del PNUD dirigidas a igual número de áreas con el fin de atender dificultades presentadas con el manejo del sistema.   En nuesta calidad de administradores funcionales, mentenemos constante comunicación con la Unidad de Informática de la DEAJ quienes ejercen la administración técnica del sistema y adelantan los procesos de contratación con el fin de garantizar el soporte al sistema ante el desarrollador y propietario de la herramienta PNUD. Lo anterior, con el fin de identificar oportunidades de mejora, resolver las dificultades presentadas con el desempeño del sistema SIGOBius y planear los procesos de implementación de nuevas versiones. |
| 100% | 100% | Durante el segundo trimestre de 2024 se ha dado respuesta al 100% de los requierimientos recibidos, que suman en total de 1.440 requerimientos.  De igual manera, se llevaron a cabo 3 jornadas de capacitación en las que participaron aproximadamente 69 usuarios del nivel central y seccional y se realizaron vía teams se realizaron vía teams 11 asistencias remotas dirigidas a diferentes áreas que cuentan con el sistema a nivel nacional. Lo anterior, con el fin de atender dificultades presentadas con el manejo del sistema.  En nuesta calidad de administradores funcionales, mentenemos constante comunicación con la Unidad de Informática de la DEAJ quienes ejercen la administración técnica del sistema y adelantan los procesos de contratación con el fin de garantizar el soporte al sistema ante el desarrollador y propietario de la herramienta PNUD. Lo anterior, con el fin de identificar oportunidades de mejora, resolver las dificultades presentadas con el desempeño del sistema SIGOBius y planear los procesos de implementación de nuevas versiones. |
| 100% | 100% | Durante el tercer trimestre de 2024 se dio respuesta al 100% de los requierimientos recibidos, que suman en total de 1.401 requerimientos.  De igual manera, llevó a cabo 1 jornada de capacitación en la que participaron aproximadamente 23 usuarios del nivel central. Se realizaron vía teams se realizaron vía teams 16 asistencias remotas dirigidas a diferentes áreas que cuentan con el sistema a nivel nacional. Lo anterior, con el fin de atender dificultades presentadas con el manejo del mismo.  En nuesta calidad de administradores funcionales, mentenemos constante comunicación con la Unidad de Transformación Digital e Informática de la DEAJ quienes ejercen la administración técnica del sistema y adelantan los procesos de contratación con el fin de garantizar el soporte al sistema ante el desarrollador y propietario de la herramienta PNUD. Lo anterior, con el fin de identificar oportunidades de mejora, resolver las dificultades presentadas con el desempeño del sistema SIGOBius y planear los procesos de implementación de nuevas versiones. |
| 100% | 100% | Durante el cuarto trimestre de 2024 se dio respuesta al 100% de los requierimientos recibidos, que suman en total de 1.182 requerimientos.  De igual manera, llevó a cabo 1 jornada de capacitación en la que participaron aproximadamente 53 usuarios a nivel nacional.  Se realizaron vía teams se realizaron vía teams 11 asistencias remotas dirigidas a diferentes áreas que cuentan con el sistema a nivel nacional. Lo anterior, con el fin de atender dificultades presentadas con el manejo del mismo.  En nuesta calidad de administradores funcionales, mentenemos constante comunicación con la Unidad de Transformación Digital e Informática de la DEAJ quienes ejercen la administración técnica del sistema y adelantan los procesos de contratación con el fin de garantizar el soporte al sistema ante el desarrollador y propietario de la herramienta PNUD. Lo anterior, con el fin de identificar oportunidades de mejora, resolver las dificultades presentadas con el desempeño del sistema SIGOBius y planear los procesos de implementación de nuevas versiones. |
| 3.Intervención técnica del Fondo Documental "Archivo de la Justicia Regional" | 100% | 100% | Durante el primer trimestre de 2024 se continuó con la intervención a los procesos que conforman el fondo documental de la Justicia Regional y en desarrollo de dichas actividades se realizó la descripción de 84 expedientes conformados por 248 cuadernos y se realizó la digitalización de 474 folios., este proceso incluye las siguientes actividades: Retiro de material abrasivo, elaboración de sobres para las fotografías, arreglo de dobleces en los documentos, elaboración de los rótulos para los cuadernos y las cajas, y fotocopiado del papel térmico (fax) entre otras. Toda la información producto de esta intervención, fue cargada en la herramienta SAIDOJ.  Así mismo, se realiza el cargue de imagenes digitalizadas de los expedientes en los casos que es requerida su consulta, evitando el envío de los expedientes en físico como medida de conservación y protección de los documentos originales. |
| 100% | 100% | Durante el segundo trimestre de 2024 se dió continuidad a la labor de intervención de los procesos que conforman el fondo documental de la Justicia Regional y en desarrollo de dichas actividades se realizó la descripción de 32 expedientes conformados por 165 cuadernos y se realizó la digitalización de 2.902 folios, este proceso incluye las siguientes actividades: Retiro de material abrasivo, elaboración de sobres para las fotografías, arreglo de dobleces en los documentos, elaboración de los rótulos para los cuadernos y las cajas, y fotocopiado del papel térmico (fax) entre otras. Toda la información producto de esta intervención, fue cargada en la herramienta SAIDOJ.  De igual forma se cargaron al sistema SAIDOJ en el módulo de procesos las imágenes producto de la digitalización. |
| 100% | 100% | Durante el tercer trimestre de 2024 se dió continuidad a la labor de intervención de los procesos que conforman el fondo documental de la Justicia Regional y en desarrollo de dichas actividades se realizó la descripción de 57 expedientes conformados por 162 cuadernos y se realizó la digitalización de 788 folios, este proceso incluye las siguientes actividades: Retiro de material abrasivo, elaboración de sobres para las fotografías, arreglo de dobleces en los documentos, elaboración de los rótulos para los cuadernos y las cajas, y fotocopiado del papel térmico (fax) entre otras. Toda la información producto de esta intervención, fue cargada en la herramienta SAIDOJ.  De igual forma se cargaron al sistema SAIDOJ en el módulo de procesos las imágenes producto de la digitalización. |
| 100% | 100% | Durante el cuarto trimestre de 2024 se dió continuidad a la labor de intervención de los procesos que conforman el fondo documental de la Justicia Regional y en desarrollo de dichas actividades se realizó la descripción de 21 expedientes conformados por 79 cuadernos y se realizó la digitalización de 72 folios, este proceso incluye las siguientes actividades: Retiro de material abrasivo, elaboración de sobres para las fotografías, arreglo de dobleces en los documentos, elaboración de los rótulos para los cuadernos y las cajas, y fotocopiado del papel térmico (fax) entre otras. Toda la información producto de esta intervención, fue cargada en la herramienta SAIDOJ.  De igual forma se cargaron al sistema SAIDOJ en el módulo de procesos las imágenes producto de la digitalización. |

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.

| **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** |
| Gestión de la información Judicial | 19 | Para este año, registramos diez (19) salidas no conformes, registradas en el formato Registro de las Salidas no conformes.    Se realizó el monitoreo y seguimiento a cada una de ellas, relacionadas con:  Atender solicitudes para proporcionar la información doctrinaria, normativa y jurisprudencial (14) correspondiente a un 1.87%.  Atender solicitudes de elaboración de paz y salvos (5), correspondiente a un 0.61%.    Todas las salidas no conformes del 2024, se les realizó la corrección de manera inmediata. | X | Gestión de la información Judicial |

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

Realizando el análisis respectivo del desempeño de los procesos de Comunicación Institucional, Gestión de la Información Judicial y Gestión Documental, se concluye que el resultado y medición del total de indicadores definidos para el SIGCMA y en el Plan de Acción :

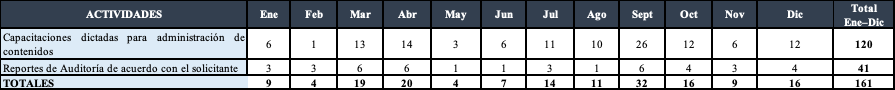
PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

**Administración funcional del portal web de la Rama Judicial** A partir del 14 de mayo de 2024, se puso en producción el Portal de Publicaciones Procesales, separándolo del Portal de la Rama Judicial. Desde esa fecha, el Portal de la Rama Judicial continuó siendo el canal principal de acceso a la Rama Judicial y sus aplicaciones conexas, registrando, hasta el 31 de diciembre de 2024, un total de 33.442.798 visitas. Por su parte, el nuevo Portal de Publicaciones Procesales asumió la publicación y actualización de información por parte de los despachos judiciales, alcanzando 12.179.988 visitas entre el 14 de mayo y el 31 de diciembre de 2024.

En total, ambos portales registraron 45.622.786 visitas (sesiones).

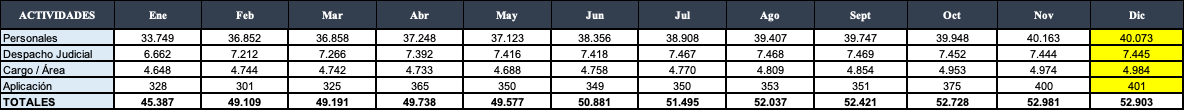
Con la salida del nuevo portal de publicaciones procesales se ha tenido un aumento en la creación de usuarios para administrar los contenidos de los despachos judiciales, Creación, ajustes y configuración de sitios web y espacios habilitados Se tiene mayor cubrimiento para la publicación oportuna de contenidos que interesan a la ciudadanía mediante la creación y disposición de nuevos sitios web en el portal para los despachos y dependencias donde realizan la publicación de información administrativa y judicial, lo que posibilita mayor acceso a la información de la administración de justicia. En lo corrido del año 2024 se han registrado un total de 1.075 nuevos sitios creados en el portal web de la Rama Judicial y el nuevo portal de publicaciones procesales. Así mismo se realizan actividades de configuración y recuperación de contenidos en los espacios habilitados, actividades que en lo corrido del año se han realizado 399.

Se realizan capacitaciones dirigidas para la administración de contenidos para realizar las publicaciones que requieran en los sitios administrados. En estas capacitaciones se les hace inducción en temas de administración y publicación de contenidos, ajustes o configuraciones en los sitios web disponibles y habilitados.



**Servicio de Correo electrónico** Institucional Se realiza la administración, coordinación, control y seguimiento a la gestión del servicio de correo electrónico institucional, donde en lo corrido del año 2024 se recibieron un total 126.516 solicitudes y/o casos para soporte a nivel nacional, lo que corresponde a un crecimiento del 66% respectó al año 2023.

Al cierre de 2024, se encontraban activas 52.903 cuentas de correo electrónico, con su respectiva licencia de Microsoft, distribuidas en la Rama Judicial a nivel nacional, asignadas a servidores, funcionarios, despachos, cargos y áreas de la Rama Judicial. Este número continua en aumento debido a la permanente necesidad de buzones de correos electrónicos institucionales y herramientas de colaboración asociadas al servicio. Las cuentas de correo activas se distribuyeron de la siguiente manera: 40.073 de tipo personal, 7.445 de tipo despacho judicial, 4.984 de tipo cargo/área y 401 de tipo aplicación, evidenciando una tendencia en aumento de la demanda mensual de buzones de correo electrónico institucional.



Servicio de Audiencias Virtuales videoconferencias y streaming: Es uno de los principales servicios digitales de la administración de justicia. Durante este año, se recibieron 1.435.939 solicitudes y se llevaron a cabo más de 910.762 servicios de las audiencias judiciales virtuales, videoconferencias y streaming, lo que representa un crecimiento del 9% respecto al año anterior, impactando positivamente en los procesos judiciales. En cuanto a los eventos en vivo, se atendieron 1.476. Además, algunos eventos fueron organizados por las Altas Cortes, unidades y tribunales del país a través de foros, conversatorios, rendiciones de cuentas, capacitaciones, talleres y sesiones técnicas, con el objetivo de difundir información judicial importante y acercar la administración de justicia a la ciudadanía en general.

Atención al usuario: El canal de atención predominante es el correo electrónico institucional info@cendoj.ramajudicial..gov.co, con un promedio mensual de 7.229 solicitudes y una tendencia creciente en cada trimestre. En contraste, el chat personalizado muestra un promedio de 401 solicitudes mensuales. Finalmente, el chatbot mecanismo de autogestión tiene un promedio de 1.440 interacciones. En donde los canales de atención dispuestos, denotan un gran impacto en los usuarios, en particular el correo electrónico institucional, que se consolida como el canal preferido para la interacción entre los usuarios con la Rama Judicial.

**Servicios de difusión de publicaciones** de la Rama Judicial: Se realiza con la publicación en el Portal Web de la Rama Judicial en la videoteca, este repositorio permite conservar la memoria institucional, y facilita la divulgación y consulta con las evidentes ventajas de minimizar el uso del papel, ganar espacio físico y optimizar el acceso. (https://videoteca.ramajudicial.gov.co.).

La cantidad de visualizaciones del material divulgado en la Videoteca para el 2024 es de 46.942 discriminado en: Videos: 13.501, Publicaciones 31.062, Audiencias Virtuales: 370, audios: 177, Fotografiías: 1.290 y Videoconferencias: 542.

Los videos mas consultados durante el 2024 fueron:

* Audiencia pública de rendición de cuentas Consejo Superior de la Judicatura y Dirección Ejecutiva de Administración Judicial 2023.
* Sensibilización Salud Mental (2024).
* Rendición de cuentas Consejo Superior de la Judicatura 2020.

Las publicaciones más consultadas durante el 2024 fueron:

* Acuerdo Colectivo entre el Consejo Superior de la Judicatura y las organizaciones sindicales de la Rama Judicial 2023-2024.
* Código Iberoamericano de ética judicial 2a Edición- Serie Documento No. 29. (2017).
* Acceso a la justicia a poblaciones vulnerables: Niñas, niños y adolescentes (2016).

Algunas de las publicaciones 2024:

|  |  |
| --- | --- |
| **Título** | **Portada** |
| Informe al Congreso 2023 |  |
| Asuntos Electorales y Constitucionales tomo I parte 1 y 2 |  |
| Constitución política de colombia, entre ríos |  |
| Constitución Política de Colombia. Edición Corte Constitucional 2024 |  |
| Libro Acuerdo sindical |  |
| Lista de verificación: Herramienta de apoyo para la identificación e incorporación de la perspectiva |  |

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Elaboración y/o actualización de los instrumentos archivísticos y documentos metodológicos para el desarrollo y fortalecimiento de la gestión documental. Se elaboraron 131 Tablas de valoración documental (TVD) para el Consejo superior de la judicatura y sus unidades adscritas, Consejos seccionales de Bogotá y Cundinamarca y para la Dirección ejecutiva de administración judicial. Este instrumento aplica a la documentación producida por ellas entre 1991 y 2018 y permitirá administrar correctamente los documentos con valor histórico, garantizar el derecho de acceso a la información pública y descongestionar espacios destinados a la conservación de archivos.

Por otra parte, se elaboraron 24 Tablas de retención documental (TRD) correspondientes a oficinas de las coordinaciones administrativas de Mocoa y Yopal, Dirección seccional de Quibdó y Unidad de transformación digital de la Dirección ejecutiva de administración judicial, que entraron en funcionamiento en virtud de la expedición del Acuerdo PCSJA23-12130 del Consejo Superior de la Judicatura. Su implementación contribuye a asegurar la conservación, disponibilidad y consulta de los documentos y expedientes institucionales.

Durante el año 2024 se elaboraron TRD para todas las clases de procesos judiciales que adelantan los despachos y cortes de justicia con un nuevo enfoque orientado a una mejor administración de los documentos de los expedientes judiciales electrónicos, aportando a la eficiencia y acceso a la información (proceso judicial constitucional, disciplinario, contencioso administrativo, penal, civil, laboral).

Todas las TRD y TVD fueron presentadas ante el Comité nacional de Archivo de la Rama judicial el día 25 de noviembre las cuales fueron aprobadas, se presentarán al Consejo Superior de la Judicatura en el mes de enero de 2025 para su adopción.

Se elaboró proyecto de acuerdo para actualizar la Política de gestión documental y archivo de la Rama judicial, se presentará en enero de 2025 al Consejo superior de la judicatura para su consideración. De igual forma se elaboró instrumento para el diagnóstico de las condiciones de conservación de los archivos centrales, el cual se aplicó a 27 archivos en todo el país. Se elaboró metodología para la aplicación de las Tablas de valoración documental.

Acompañamiento funcional al Plan estratégico de transformación digital con el fin de garantizar una adecuada administración de los documentos y expedientes electrónicos de la Rama judicial. Se brindó orientación y capacitación a despachos y corporaciones judiciales sobre la gestión de documentos electrónicos como apoyo en la transición hacia el Sistema de gestión de documentos electrónicos (SGDE). Se aplicaron los lineamientos de gestión documental electrónica a través del acompañamiento en la parametrización e implementación del Sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo de la Rama judicial junto con la Unidad de transformación digital e informática (UTDI).

Descripción de expedientes de procesos judiciales con valor histórico. Se adelantó la descripción archivística de los expedientes de procesos judiciales que conforman el Fondo documental de la justicia regional (modelo de justicia penal con reserva de identidad de jueces e intervinientes implementado en el país durante los años noventa), para facilitar su consulta como fuente de información para la administración de justicia, investigación histórica y la memoria institucional. Se describieron y cargaron al sistema SAIDOJ, 194 expedientes conformados por 654 cuadernos, así también 3.785 folios fueron digitalizados para facilitar la consulta y preservar los documentos originales.

PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL

Durante la vigencia del año 2024, se destacan actividades como las de intervención mediante la asignación de temas, sistematización de providencias, normativa y doctrina, actualización de los repositorios digitales, actualización del vocabulario controlado y divulgación de accesibilidad a los sistemas de información. Las actividades han estado encaminadas a dar el mejor tratamiento a los recursos de información, como una herramienta indispensable para la administración de justicia y transferencia de conocimiento hacia los usuarios internos y externos

En materia de producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, presentó un crecimiento del 7.43% para el año 2024 respecto del año 2023, obtenido del análisis de las siguientes variables: 1. Total de Documentos en el sistema de Fuentes de derecho (jurisprudencia, doctrina y normativa); 2. Total de registros en los sistemas de fuentes del derecho; 3. Atención de consultas presenciales y virtuales; 4. Nuevos registros de jurisprudencia de Altas Cortes y Tribunales.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE INFORMACION DOCTRINARIO Y NORMATIVO– SIDN | CANTIDAD | DOCUMENTOS |
|
| Registros nuevos o actualizados de normas | 1.667 | 1.667 |
| Registros nuevos y actualizados de doctrina | 4.477 | 4.477 |
| Documentos de doctrina y normativa incorporados a la Biblioteca Virtual (Diario Oficial, Gaceta del Congreso, Leyes, Decretos, Acuerdo, Resoluciones, Circulares, paginas de tablas de contenidos digitalizadas, etc.,) |  | 25.408 |
| TOTALES | 6.144 | 31.552 |
|  |  |  |
| Tabla 2 Actualización SIDN |  |  |
| [FUENTE: Sistema de Información Doctrinario y Normativo. Servidor y Base de datos (https://sidn.ramajudicial.gov.co/)](https://sidn.ramajudicial.gov.co/) | | |
|  |  |  |
| BOLETINES DE ACTUALIZACIÓN | CANTIDAD |  |
|  |
| Normas y Doctrina | 44 |  |

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

| **PROCESO** | **AUDITORÍA REALIZADA POR** | **FECHA**  **D/M/A** | **NÚMERO DE NO CONFORMIDADES** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Comunicación Institucional | Auditoria interna SIGCMA | 11/09/2024 | 0 | No se presentaron hallazgos o no conformidades al proceso |
| Gestión de la Información Judicial | Auditoria interna SIGCMA | 11/09/2024 | 0 | No se presentaron hallazgos o no conformidades al proceso |
| Gestión Documental | Auditoria interna SIGCMA | 11/09/2024 | 0 | No se presentaron hallazgos o no conformidades al proceso |
| Comunicación Institucional  Gestión de la Información Judicial  Gestión Documental | Auditoria Externa  ISO 14001:2015  ICONTEC | 28/10/2024  29/10/2024 | 0 | Auditoría realizada al Edificio Bolsa de Bogotá  No se presentaron hallazgos o no conformidades a estos procesos |
| Comunicación Institucional  Gestión de la Información Judicial  Gestión Documental | Auditoria Externa  9001 /6256  ICONTEC | 22/10/2024 | 0 | No se presentaron hallazgos o no conformidades a los procesos |

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

Comunicación institucional:

El proveedor Imprenta Nacional de Colombia, quien durante el 2024 proporcionó los servicios de impresión en formatos físicos o digitales, ha venido realizando su labor con normal desempeño atendiendo los requerimientos por parte de las Corporaciones, los resultados se han tornado más eficientes en virtud de la gestión personalizada y directa con los diagramadores, lo cual facilitó la interlocución con ellos y la generación de ideas e intercambio de información más efectiva.

El proveedor RTVC, quien suministró durante la vigencia 2024 los servicios de Teleconferencias y programas de televisión, tuvo en general un buen desempeño, cumpliendo en calidad y tiempo los servicios de producción audiovisual que solicitaron las Altas Cortes.

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?** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Comunicación Institucional | Se revisó la matriz de riesgos del proceso, durante el 2024, se hizo seguimiento y se registran las acciones en la Matriz de Riesgos | Desde el SIGCMA enviaron un nuevo formato para identificar y valorar los riesgos, se aplicó conforme la metodología indicada, adicionalmente se integran los riesgos de soborno a la Matriz para el 2024.  En la matriz de riesgos se revisan, se valoran, se establecen controles, con el seguimiento trimestral; Total de nueve (9) riesgos establecidos en la matriz. (4) riesgos de proceso, (2) riesgos de soborno y  (3) riesgos de corrupción. | Se realizaron las siguientes modificaciones en el mapa de riesgos:  Se eliminó el riesgo Suspensión de comunicaciones.  Se incluyó el riesgo: Posibilidad de publicación de información de datos personales, sensibles, semiprivados, y privados, por parte de los despachos Judiciales y administradores de contenidos. | Nuevo riesgo:  1.Posibilidad de publicación de información de datos personales, sensibles, semiprivados, y privados, por parte de los despachos Judiciales y administradores de contenidos.  Se incluyen en la matriz riesgos de soborno  1.Ofrecer, prometer, entregar, aceptar o solicitar una ventaja indebida para incentivar o recompensar en favor propio o de terceros afectando la prestación del servicio de Audiencias Virtuales, Videoconferencias y streaming (Servicios por Demanda), con interrupciones y retrasos en los procedimientos que favorezcan decisiones de suspensión, reanudaciones o aplazamientos, distracciones en el desarrollo de procesos judiciales.  2.Ofrecer, prometer, entregar, aceptar o solicitar una ventaja indebida para ocultar, modificar o eliminar información publicada en el Portal Web de la Rama Judicial para favorecer intereses en beneficio propio o de terceros.  De conformidad con las instrucciones del SIGCMA se integran los riesgos de corrupción y soborno en la Matriz. |
| Gestión de la Información Judicial | Se revisó la matriz de riesgos del proceso, durante el 2024 no se materializó ningún riesgo. | Desde el SIGCMA enviaron un nuevo formato para identificar y valorar los riesgos, se aplicó conforme la metodología indicada, adicionalmente se integran los riesgos de soborno a la Matriz para el 2024.  En la matriz de riesgos se revisan, se valoran, se establecen controles, con el seguimiento trimestral.  Total de cuatro (4) riesgos establecidos en la matriz. (2) riesgos de proceso, (1) riesgos de soborno y  (1) riesgos de corrupción. | Se realizaron las siguientes modificaciones en el mapa de riesgos:  Se eliminaron los riesgos:  Pérdidas de información  1. Pérdidas de información  2. Desactualización de la colección bibliográfica | No se identificaron nuevos riesgos.  De conformidad con las instrucciones del SIGCMA se integran los riesgos de corrupción y soborno en la Matriz. |
| Gestión Documental | Se revisó la matriz de riesgos del proceso, durante el 2024 no se materializó ningún riesgo. | Desde el SIGCMA enviaron un nuevo formato para identificar y valorar los riesgos, se aplicó conforme la metodología indicada, adicionalmente se integran los riesgos de soborno a la Matriz para el 2024.  Total de cinco (5) riesgos establecidos en la matriz. (3) riesgos de proceso, (1) riesgos de soborno y  (1) riesgos de corrupción. | Los riesgos siguen vigentes, y no hubo necesidad de adicionar o reformar los existentes. | No se identificaron nuevos riesgos.  De conformidad con las instrucciones del SIGCMA se integran los riesgos de corrupción y soborno en la Matriz. |
| Transversal a procesos del CENDOJ | De conformidad con el contexto de la Entidad se consideró la siguiente oportunidad:  Incremento de la credibilidad y confianza en la administración de justicia al implementar y certificar sus Sistemas de Gestión. | El documento de partes interesadas nos permite identificar las expectativas y gestionar las actividades que generen:  A través del proceso de comunicación institucional se apoyó técnicamente en la transmisión de:  Conversatorio Nacional del SIGCMA, 28 y 29 de noviembre | N/A | N/A |
| De conformidad con el contexto de la Entidad se consideró la siguiente oportunidad:  Visibilización de la Administración de Justicia entre los actores no formales de la justicia (Grupos y minorías Indígenas, género) | El documento de partes interesadas nos permite identificar las expectativas y gestionar las actividades que generen  A través del proceso de comunicación institucional publicaciones:  Libro DECISIONES DEL CONSEJO DE ESTADO SOBRE LAS COMUNIDADES INDÍGENAS  Plegable A 3 Cuerpos Del Centro De Memoria Del Holocausto Del Palacio De Justicia Y Del Derecho A La Vida.  Libro LISTA DE VERIFICACIÓN: HERRAMIENTA DE APOYO PARA LA IDENTIFICACIÓN E INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA  Revista VOCES DE LA JUSTICIA, MUJERES LIDERES  Producciones audiovisuales:  IV Encuentro de la Jurisdicción Disciplinaria "Voces de Justicia: mujeres líderes", 24 y 25 de octubre  Conmemoración del Holocausto del Palacio de Justicia - Corte Suprema de Justicia, 7 de noviembre  II Precongreso Mundial de Justicia Para Niñas, Niños y Adolescentes Consejo Superior de la Judicatura, 12 y 13 de noviembre  XI Encuentro Nacional de la Jurisdicción Especial Indígena COCOIN, 15 de noviembre  Conversatorio Nacional de Género, 21 y 22 de noviembre  Video podcast Justicia clara, explicación de la sentencia SU 067 de 2024: Justicia y enfoque de género.  \*Facilidad para consultar la información normativa, jurisprudencial y doctrinaria:  En este aspecto el CENDOJ en el 2023, inicio la actualización y elaboración de guías con contenido de interés general como para usuarios y ciudadanía. | N/A | N/A |
| De conformidad con el contexto de la Entidad se consideró la siguiente oportunidad:  Actualización del marco normativo. | Proceso Gestión de la información judicial:   * Envío de Boletín Normativo Actualícese con la BELM * -Actualización del listado Maestro de Documentos |  |  |
| De conformidad con el contexto de la Entidad se consideró la siguiente oportunidad:  Acuerdo PCSJA23-12131 del 29 de diciembre de 2023. “Por medio del cual se reorganizan unas unidades técnicas, se crean cargos en el Consejo Superior de la Judicatura, en los consejos seccionales de la judicatura y se adoptan otras disposiciones” | Se tomaron acciones durante el 2024 para la modificación y propuestas de cambios de los procesos. |  |  |

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

Para los procesos Gestión de la Información Judicial y Gestión Documental, se evidencia la eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos en virtud de la pertinencia de los controles que se aplican para el tratamiento de las causas que los originan.

Se continúa haciendo seguimiento trimestral a los riesgos y se registran los resultados de dichos seguimientos en la Matriz.

Se realizó el análisis del Contexto de la Entidad en donde se identificaron amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas, puntualmente respecto a las oportunidades fueron abordadas a través de las actividades propias de los procesos de conformidad con las directrices dadas por el SIGCMA.

* 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 la implementación de los procesos de Comunicación Institucional, Gestión de la Información Judicial y Gestión Documental, se viene dando cumplimento a los lineamientos y directrices del Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, adoptado mediante Acuerdo PSAA14-10160, entre otros, respecto de las actividades relacionadas con el control del consumo de papel, el ahorro y uso eficiente del agua, el uso racional y eficiente de la energía y la gestión integral de residuos sólidos.

De otra parte, mediante el uso de las TIC, medios tecnológicos y aplicaciones informáticas como Microsoft 365 (Teams, SharePoint, One Drive), correo electrónico, SIGOBius web, entre otras herramientas, se logró una disminución en el uso de tóner y papel y demás elementos de oficina logrando, permitiendo un mejoramiento y reducción de aspectos e impactos ambientales.

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 |
| Comunicación Institucional | 7 | 6 | 6 | 0 | 1 | 1 | Acción de mejora generadas en el 2023  Estado cerradas en 2024: (4) acciones generales del proceso mas (1) accion correctiva por riesgos identificados.  Estado abierta (1) acción  se generaron en el 2023:  Estado cerradas en 2024: (2) acciones relacionadas con el apoyo a los procesos de transformación digital y PETD.  Estado abiertas: (3) acciones por cuanto continúan con los contratos del PETD en curso  Se generaron en el 2024:  Acción 1 estado abierta: Revisión y ajuste a los procesos basado en el Acuerdo PCSJA23-12131 revisión de reorganización de unidades técnicas, se crean cargos en el Consejo Superior de la Judicatura.  Acción 2 estado abierta: Realizar el procedimiento para la atención del correo institucional, asi como el diseño e implementación de una herramienta tecnológica como Power BI  Acción 3 estado abierta: Revisar la conveniencia de actualizar el documento de código de ética y buen gobierno M-AGH-01 versión 0 de marzo de 2009 |
| Gestión de la información Judicial | 7 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | se generó en el 2023  Acción 1 estado abierta :Por parte de los servidores de la biblioteca se realizó un diagnóstico el cual permitió identifcar los módulos y operaciones que se tienen que actualizar y ajustar.  Acción 2 estado abierta : El auditor sugiere crear una ventana de tiempos de respuesta frente a las solicitudes  Acción 3 estado abierta : Incluir la GUÍA PARA LA GESTIÓN DE TESAUROS en el Procedimiento de Selección, Análisis y Procesamiento  Estado abierta: una (1) acción Relacionada con el apoyo a los procesos y proyectos de transformación digital y PETD  Se generaron en el 2024:  Acción 1 estado abierta:  reconsiderar el nivel de tolerancia del indicador de eficiencia en la atención a usuarios de la biblioteca, y verificar el nivel de tolerancia de la eficacia en la proyección del número de consultas atendidas  Accion 2 estado abierta: Revision y actualizacion del mecanismo de divulgacion y aplicación de la Encuesta de Satisfacción  Acción 3 estado cerrada: impulsar y promover los nuevos recursos electronicos disponibles por la Biblioteca Enrique Low Murta  Acción 4 estado abierta: Revisión y ajuste a los procesos basado en el Acuerdo PCSJA23-12131 revisión de reorganización de unidades técnicas, se crean cargos en el Consejo Superior de la Judicatura. |
| Gestión Documental | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | Se generó en el 2023  Estado cerradas en 2024: (1) relacionada con Tablas de Valoración Documental (TVD) para la administración de los fondos documentales acumulados  Estado abierta: una (1) acción relacionada con el apoyo a los procesos y proyectos de transformación digital y PETD  Se generaron en el 2024  Acción 1 estado abierta: Actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD) bajo un esquema de gestión por procesos  Acción 2 estado cerrada: Revisión y ajuste a los procesos basado en el Acuerdo PCSJA23-12131 revisión de reorganización de unidades técnicas, se crean cargos en el Consejo Superior de la Judicatura.  Acción 3 estado cerrada: Revisión, actualización, creación y/o eliminiación de documentos |
| Propuesta de nuevo proceso: Gestión de Justicia Abierta y Transparencia | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | Acción 1 estado cerrada: Revisión y propuesta de proceso basado en el Acuerdo PCSJA23-12131 revisión de reorganización de unidades técnicas, se crean cargos en el Consejo Superior de la Judicatura. |
| **TOTAL** | **17** | **11** | **10** | **0** | **1** | **0** |  |

**SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **FECHA** |
| Continuar con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC para gestionar adecuadamente los procesos de Comunicación Institucional, gestión de la Información Judicial y Gestión Documental | Líder del proceso | 01/02/2025 al 31/12/2025 |
| Actualizar la documentación de los procesos Comunicación Institucional, gestión de la Información Judicial y Gestión Documental con las mejoras implementadas por el SIGCMA y las decisiones adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura. | Líder del proceso | 01/02/2025 al 31/12/2025 |
| Propuesta de nuevo proceso con las mejoras implementadas por el SIGCMA y las decisiones adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura. | Líder del proceso | 01/02/2025 al 31/12/2025 |
| Dar continuidad a la realización de las actividades orientadas al fortalecimiento de la mejora continua en los procesos del SIGCMA respecto de los procesos de Comunicación Institucional, gestión de la Información Judicial y Gestión Documental | Líder del proceso | 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? | * Se debe optimizar y fortalecer el comité de competencias. * Mejorar o actualizar el sistema de PQRS del SIGCMA. * Facilitar el acompañamiento y aprobaciones de los cambios en los procesos y la creación de nuevos procesos con la reestructuración de la Unidades Técnicas del Consejo Superior de la Judicatura   . |
| ¿Se requiere necesidad de recursos? | * Se observa que el SIGCMA requiere contar con mayor talento humano que le permita garantizar el acompañamiento, mantenimiento, sostenibilidad y mejoramiento del sistema que permita una mayor cobertura tanto a nivel administrativo como judicial |

1. **CONCLUSIONES**

| **CONDICIÓN** | **PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA** |
| --- | --- |
| a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO. | Sí, sigue siendo adecuada para los Comunicación Institucional, gestión de la Información Judicial y Gestión Documental, teniendo en cuenta que estos procesos misional y estratégico respectivamente, cumplen con los requisitos establecidos por las normas de calidad y contribuyen con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad establecidos por la Corporación. |
| b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE. | Sí, porque proporciona el marco de referencia integral que permite identificar e implementar un direccionamiento estratégico en la Entidad, el cual se encuentra debidamente alineado con las políticas, programas, estrategias y objetivos institucionales. |
| c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO. | Sí, para los procesos de Comunicación Institucional, gestión de la Información Judicial y Gestión Documental, se encuentran debidamente alineados con la visión, misión, políticas, programas, estrategias y objetivos institucionales, establecidos en el Plan Sectorial y el Plan Decenal establecido por la Corporación, así como en los diferentes instrumentos de planeación que permiten establecer de manera trasversal el seguimiento de los diferentes programas y actividades, así como el nivel de ejecución y cumplimiento en el logro de los objetivos institucionales, en cumplimiento de la constitución, la Ley 270 de 1996 y demás normas vigentes. |
| d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ. | Sí, teniendo en cuenta que los resultados demuestran la eficacia de las actividades programadas y conforme a los requisitos establecidos cumpliendo con las actividades y prioridades establecidas en los diferentes objetivos estratégicos que se encuentran definidos en el Plan Sectorial de Desarrollo. |

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.

Facilitar el acompañamiento y aprobaciones de los cambios en los procesos y la creación de nuevos procesos con la reestructuración de la Unidades Técnicas del Consejo Superior de la Judicatura.