INFORME DE

REVISIÓN POR

LA DIRECCIÓN

Vigencia 2022

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | Centro de Documentación Judicial - CENDOJ | **LÍDER DEL SIGCMA** | Directora Centro de Documentación Judicial - CENDOJ |
| **FECHA DE REALIZACIÓN** | 11/04/2023 | **FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA** | 12/04/2023 |
| **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 Ocupacional |  |
| 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 (2021)**  (Copiar de compromisos de la reunión anterior) | **ESTADO**  (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia) | |
| --- | --- | --- |
| Acercar a la comunidad estudiantil además de jóvenes y niños interesados en la labor de las Altas Cortes a través de recorridos de espacios físicos y virtuales del Palacio de Justicia.  (Reactivación virtual del CAO-UJ teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios y creación de un espacio de educación dinámica sobre la Rama Judicial y el acceso a la Justicia, para los estudiantes) | Proceso Comunicación Institucional  Oficina de comunicaciones del Consejo Superior de la Judicatura se reporta los siguiente:  En el 2022, las visitas guiadas sirvieron para afianzar las relaciones con la ciudadanía, especialmente con la comunidad académica. Durante el segundo semestre recibimos la visita de instituciones de educación superior como la Universidad Santo Tomás, Universidad Libre, Universidad Autónoma Latinoamericana. Igualmente, el Consejo Superior de la Judicatura recibió visita de estudiantes de los estudiantes de los grados octavo, noveno y décimo de los colegios el Imparal, IED Nuestra Señora de la Salud y José Gregorio Salas de Supatá y Guatavita.  En estas visitas se les informa sobre el papel que cumple el órgano de gobierno y administración de la Rama Judicial desde su creación, en la Constitución Política de 1991.  En noviembre de 2022, por primera vez, el Consejo Superior de la Judicatura recibió la visita de 10 niños del Chocó, pertenecientes a la Macrofundación para el Desarrollo de las Regiones de Colombia y el mundo, quienes fueron seleccionados como mejores estudiantes para visitar las instalaciones y aprender sobre la Rama Judicial.  Se ha fomentado este espacio para generar mayor conocimiento y acercamiento con los estudiantes. | |
| Actualizar en colaboración de la Coordinación Nacional de Calidad, que los logos y certificados del ICONTEC estén de acuerdo con las certificaciones obtenidas. | Proceso Gestión Documental  Se desarrollaron las siguientes acciones:   * Se revisó el tema y se envió comunicación CDJO23-69 al Dr. William Espinosa, coordinador Nacional de Calidad y a la Dra. Clara Milena Higuera, Directora de la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico, respecto de las “No conformidades producto de las auditorías externas y plan de acción elaborado para subsanarlas”. * Se verificó que todas las plantillas contaran con los códigos de los certificados de calidad asignados por ICONTEC, según corresponde en cada sede. * En los oficios de reporte trimestral de correspondencia pendiente de gestión generados durante 2022, se incluyó un numeral específico respecto del uso adecuado de las plantillas del sistema con los logos y certificados del ICONTEC correspondientes. |
| Reforzar capacitación sobre el uso adecuado de las plantillas dentro del sistema de correspondencia del SigoBius. | Proceso Gestión Documental   * Se revisó el tema y se envió comunicación CDJO23-69 al Dr. William Espinosa, coordinador Nacional de Calidad y a la Dra. Clara Milena Higuera, Directora de la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico, respecto de las “No conformidades producto de las auditorías externas y plan de acción elaborado para subsanarlas”. * En cumplimiento del plan de capacitación trazado, durante el año 2022 se realizaron 3 jornadas de capacitación a nivel nacional sobre el uso de SIGOBius y en estas se hizo énfasis en el uso adecuado de las plantillas dispuestas en el sistema. | |

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

Se hace la revisión del contexto vigencia 2022. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2022.*

| **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 A TOMAR**  (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio) |
| --- | --- | --- | --- |
| **Comunicación Institucional**  **Gestión de la Información Judicial**  **Gestión Documental** | Se consulta el Contexto de la Organización 2021 y se elabora el análisis y se ajusta el Contexto de la Organización 2022. | Factores Externos  Político  2021  Amenazas  proyecto de reforma de Ley estatutaria de la Administración de Justicia  2021  Oportunidades  Expedición de políticas que fortalezcan la Unidad CENDOJ  2022  Amenazas  Cambio de Normatividad y Regulaciones Expedidas por el Gobierno Nacional o el Congreso de la Republica que afecten la administración de Justicia.  Incertidumbre por cambio de Gobierno  Oportunidades  Decreto 806 de 2020 del Ministerio de Justicia "Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.  La Política de Transformación digital y de las comunicaciones en las entidades públicas (Plan Nacional Colombiano de la Transformación Digital y de las Comunicaciones) | se ajustó el texto de la descripción amenaza para el factor político año 2022.  Se incluyó el factor externo incertidumbre por cambio de Gobierno, con ocasión de las elecciones.  se elimina la Oportunidades, “Expedición de políticas que fortalezcan la Unidad CENDOJ” del 2021 por cuanto se consideran factores internos de la Organización.  Se incorporan las oportunidades “Decreto 806 de 2020 del Ministerio de Justicia (…)” y “La Política de Transformación digital y de las comunicaciones en las entidades públicas (Plan Nacional Colombiano de la Transformación Digital y de las Comunicaciones)” |
|  | Factores Externos  Económicos y financieros  2021  Oportunidades  Durante los últimos años el presupuesto asignado por la Nación corresponde al solicitado por la Unidad.  2022  Oportunidades  El crecimiento económico del país que viabilice la asignación de recursos para la Rama Judicial | Se elimina la Oportunidad “Durante los últimos años el presupuesto asignado por la Nación, corresponde al solicitado por la Unidad”.  Se incorpora la oportunidad “El crecimiento económico del país que viabilice la asignación de recursos para la Rama Judicial” |
|  | Factores Externos  Sociales y culturales  2021  Amenazas  Vandalismo que contamina las protestas y marchas sociales.  Oportunidades  Fortalecimiento de los canales virtuales de atención al usuario.  2022  Amenazas  Interrupción del servicio de Administrar Justicia a causa de las Huelgas y/o Marchas.  Limitaciones en la movilidad asociados a factores del orden público  Afectaciones a la infraestructura física de las sedes Judiciales  Oportunidades  Fortalecimiento de la cultura del uso de los medios electrónicos para acceder a la Administración de Justicia  Visibilización de la Administración de Justicia entre diferentes actores (Grupos étnicos y minorías Indígenas, entre otros) | Se especificó la amenaza como afectación del tipo social pasó de la descripción “Vandalismo que contamina las protestas y marchas sociales.” y para el 2022 se generaron 3.  se elimina la Oportunidades, “Fortalecimiento de los canales virtuales de atención al usuario” por cuanto se consideran factores internos de la Organización.  Se identificaron 2 oportunidades nuevas para el 2022 |
|  | Factores Externos  Tecnológicos  2021  Oportunidades  Herramientas virtuales disponibles  2022  Amenazas  Falta de interoperabilidad entre los sistemas de información de los Entes del orden Nacional  Falta de actualización en la seguridad de los sistemas de información | se elimina la Oportunidades, “Herramientas virtuales disponibles” del 2021 por cuanto se consideran factores internos de la Organización.  Se incorpora las Amenazas “Falta de interoperabilidad entre los sistemas de información de los Entes del orden Nacional” y “Falta de actualización en la seguridad de los sistemas de información” |
|  | Factores Externos  Legales y reglamentarios  2021  Amenazas  Restricciones de movilidad, aislamiento, restricciones de ingreso a las sedes judiciales.  Decreto 1009 de 2020 de austeridad del gasto  2022  Amenazas  Ley 996 de 2005 Ley de Garantías electorales.  Decreto 371 de 2021 Por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto 2021 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación  Oportunidades  Ley 2159 de 2021  Resolución 02893 del (MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES)  La ley 2052 de 2020 Articulo 4 “RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES” | Se eliminaron las 2 amenazas del año 2021 y para el 2022 se actualizó la amenaza relacionada con la austeridad del gasto “Decreto 371 de 2021 Por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto 2021 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación”, se adicionó la amenaza por el factor legal “Ley 996 de 2005 Ley de Garantías electorales”.  Se incluyeron 3 oportunidades para el año 2022 |
|  | Factores Externos  Ambientales  2021  Amenazas  Ocurrencia de fenómenos naturales que puedan afectar la prestación del servicio  Oportunidades  Nuevas estrategias para impartir justicia encaminadas a la disminución de los impactos ambientales asociados a la ejecución de actividades en sitio.  2022  Amenazas  Fenómenos naturales (Inundación, quema de bosques, sismo, vendavales, epidemias y plagas).  Oportunidades  Estrategias del gobierno nacional definidas en el plan nacional de desarrollo 2018-2022 tendientes a fortalecer el modelo de desarrollo económico, ambiental y social. | Se ajustó la descripción de la amenaza “Ocurrencia de fenómenos naturales que puedan afectar la prestación del servicio” a “fenómenos naturales (Inundación, quema de bosques, sismo, vendavales, epidemias y plagas)".  Se eliminó la oportunidad Nuevas estrategias para impartir justicia encaminadas a la disminución de los impactos ambientales asociados a la ejecución de actividades en sitio, por cuanto se consideran factores internos de la Organización, se identificó la amenaza “Estrategias del gobierno nacional definidas en el plan nacional de desarrollo 2018-2022 tendientes a fortalecer el modelo de desarrollo económico, ambiental y social” |
|  | Factores Internos  Estratégicos  2022  Fortalezas  Establecimiento y aplicación del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial | Se incorporó para el 2022 la fortaleza Establecimiento y aplicación del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial y |
|  | Factores Internos  Recursos Financieros  2022  Fortalezas  La aprobación de recursos de inversión por parte del Gobierno Nacional de acuerdo a lo solicitado por la Unidad. | Se incorporó para el 2022 la fortaleza “La aprobación de recursos de inversión por parte del Gobierno Nacional de acuerdo a lo solicitado por la Unidad”. |
|  | Factores Internos  Personal  2021  Debilidades  Pérdidas humanas ocasionadas por la pandemia.  2022  Fortalezas  Aprobación de medidas Descongestión | Se eliminó la amenaza “Pérdidas humanas ocasionadas por la pandemia”.  Se incorporó para el 2022 la fortaleza “Aprobación de medidas Descongestión” |
|  | Factores Internos  Proceso  2022  Fortalezas  Estrategias encaminadas a la disminución de los impactos ambientales asociados a la ejecución de actividades en sitio.  Mantenimiento de buenas prácticas de digitalización de documentos, uso del correo electrónico e intercambio de información a través de herramientas colaborativas.  Capacitación en los procesos, procedimientos y sistemas de información administrados por el CENDOJ | Se incorporan 3 fortalezas para el 2022 “Estrategias encaminadas a la disminución de los impactos ambientales asociados a la ejecución de actividades en sitio.”  “Mantenimiento de buenas prácticas de digitalización de documentos, uso del correo electrónico e intercambio de información a través de herramientas colaborativas”.  “Capacitación en los procesos, procedimientos y sistemas de información administrados por el CENDOJ” |
|  | Factores Internos  Tecnológicas  2021  Fortalezas  Mayor conocimiento y uso de la herramienta SIDN  2022  Debilidades  Falta de actualización en las plataformas tecnológicas de las fuentes formales del derecho  Fortalezas  Herramientas virtuales disponibles  Integración, mejora y aumento en la disponibilidad y acceso a los contenidos, con nuevos espacios y sitios webs creados para los Despachos Judiciales y Dependencias Administrativas del país.  Disponibilidad de licencia para el servicio de correo electrónico | Se incorporó 1 debilidad para el 2022, se eliminó la fortaleza del 2021 “mayor conocimiento y uso de la herramienta SIDN” y se incorporaron 3 fortalezas para el 2022 |
|  | Factores Internos  Documentación  2022  Debilidades  Desactualización del procedimiento PQRSDF  Fortalezas  Actualización periódica e implementación progresiva de las Tablas de Retención Documental  Videos pedagógicos con temas de procesos, procedimientos y sistemas de información administrados por el CENDOJ | Se incorporó 1 debilidad para el 2022 y se incorporaron 2 fortalezas “Actualización periódica e implementación progresiva de las Tablas de Retención Documental” y Videos pedagógicos con temas de procesos, procedimientos y sistemas de información administrados por el CENDOJ” |
|  | Factores Internos  Infraestructura física  2022  Debilidades  Insuficiencia de puestos de trabajo para todo el personal del CENDOJ  Fortalezas  Puestos de trabajo adecuados para el trabajo en sitio de trabajo. | Se incorpora 1 debilidad para el 2022 y 1 fortaleza para el 2022 “Puestos de trabajo adecuados para el trabajo en sitio de trabajo.” |
|  | Factores Internos  Elementos de trabajo  2021  Fortalezas  Mantener las buenas prácticas de digitalización de documentos, uso del correo electrónico e intercambio de información a través de herramientas colaborativas.  2022  Debilidades  Equipos de cómputo obsoletos  Inexistencia de accesorios de cómputo para la intercomunicación  No suministro de algunos elementos para el proceso de conservación de documentos físicos  Fortalezas  Disponibilidad de escáneres | Se eliminó 1 fortaleza del 2021, se incorporaron 2 debilidades para el 2022 y se incorporó 1 fortaleza “Disponibilidad de escáneres” |
|  | Factores Internos  Comunicación interna  2021  Fortalezas  Se han implementado y mejorado mecanismos de ejecución de las actividades de comunicación, entre ellos audiencias, encuentros, conferencias virtuales y sistema de gestión de correspondencia.  2022  Debilidades  inexistencia de un sistema interno de comunicación para la Rama Judicial - intranet | Se elimina 1 fortaleza se incorpora 1 debilidad para el 2022 |
| INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE 2022 | Factores Internos  Ambiental  2022  Debilidades  Material particulado que afecta los documentos, colecciones bibliográficas y personal que labora en la biblioteca.  Material particulado que afecta los documentos, y personal que labora en el Archivo de Justicia Regional  Fortalezas  Estrategias para racionalizar el uso del papel  Capacitaciones por parte del SIGCMA en temas ambientales | De conformidad con la oportunidad de mejora de la Auditoría Interna de Calidad y Medio Ambiente 2022.  se incorpora en el Contexto interno el actor temático Ambiental y se identifican las debilidades y fortalezas |

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

| **PROCESO** | **TEMA DE LA ENCUESTA** | **RESULTADO** | **META** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Gestión de la Información Judicial. | Medir el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto al funcionamiento y la prestación de los servicios de información, que reciben a través de la Biblioteca Enrique Low Murtra. | 94% | 90% | El 100% de los usuarios calificaron los servicios de la Biblioteca entre "Bueno" y "Excelente", lo cual denota una satisfacción con los servicios prestados, evidenciando una mejora en la calificación de los servicios prestados por la Biblioteca en un 4,8% la cual se había desmejorado durante el semestre inmediatamente anterior por concepto de la calificación deficiente de un usuario encuestado.  En la mayoría de los aspectos evaluados se evidencia un incremento en la calificación de las variables "bueno y excelente", no se recibieron calificaciones "deficiente", mejorando considerablemente los resultados para cada uno de los aspectos evaluados.  Con el fin de mejorar los resultados del índice de respuesta se evaluarán otras alternativas de envío de la encuesta a fin de tener una mayor cantidad de respuestas que permitan evaluar de una forma más concreta la tendencia de la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos por la Biblioteca |

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

| **FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN**  (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros) | **COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN** | **RESULTADOS** |
| --- | --- | --- |
| Encuesta retroalimentación audiencia rendición de cuentas de la gestión del año 2021.  La encuesta se aplicó entre el 7 y 14 de abril de 2022. | 1. Mejoras en el servicio e interacción con el ciudadano para generar mayor compromiso por parte de la Rama Judicial. 2. Incorporar 3. Fomentar la participación activa de los ciudadanos 4. Utilizar lenguaje claro para mayor comprensión de la información sobre la gestión 5. Generar mayor dinamismo en los eventos | * -Aumento en la cantidad de espacios para el diálogo en el nivel seccional para facilitar la interacción de la ciudadanía y fomentar la participación en temas de relevancia. * Estructura de acciones de información y campañas de divulgación a través de diferentes canales. * Se adelantaron sesiones de fortalecimiento de competencias:   \*Taller de lenguaje claro dirigido a equipos de transformación digital  \*Conversatorio internacional: “Justicia con lenguaje claro: por el derecho a comprender”   * Aplicación de nueva estrategia para el desarrollo de la audiencia de rendición de cuentas del año 2022 * Realización de una conferencia magistral: Transparencia, rendición de cuentas e integridad |

\* Información aportada por la oficina de comunicaciones del Consejo Superior de la Judicatura.

* 1. ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQR

| **PROCESO** | **No. RECIBIDAS** | **No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE** | **No. PENDIENTES** | **ANÁLISIS**  **(Analizar tendencia período vs. período)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Peticiones** |  |  |  | El proceso de Comunicación Institucional es un proceso estratégico de la organización, y por disposición y creación de la estructura del Comité del SIGCMA le fue asignada la labor de coordinación del módulo de QRS. Al ser un proceso estratégico implica que está abierto a la recepción de todo tipo de solicitudes que a propósito de la pandemia y el usos de medios virtuales creció de manera exponencial, para todos los niveles, incluyendo temáticas judiciales. Adicionalmente, respecto del funcionamiento de la plataforma (en proceso de rediseño, mejora y actualización), es importante mencionar que la caracterización sobre la tipología de solicitud la realiza exclusivamente el peticionario al registrar su solicitud.  Al Centro de Documentación Judicial - CENDOJ del Consejo Superior de la Judicatura le corresponde el trámite de las QRS que son radicadas desde el módulo disponible en la plataforma del Sistema de Gestión de Calidad – SIGCMA de la página web http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/portal/index.php?idcategoria=193, el cual constituye el canal disponible al público para la recepción de QRS del Consejo Superior de la Judicatura, pero que los usuarios utilizan tanto de temas judiciales, como administrativos, para todas las dependencias; en el mismo sentido, las que son radicas a través del correo info@cendoj.ramajudicial.gov.co, en los mismos términos de la plataforma SIGCMA indicada; y por la plataforma SIGOBIUS de gestión de correspondencia de la Corporación, que es de uso exclusivamente institucional, para el trámite de correspondencia.  Para el caso de este informe, solo se relacionan los datos de las PQRSDF que se tramitan por el módulo PQR del aplicativo SIGCMA, reiterando que a la fecha no se dispone de herramientas que permitan realizar mediciones precisas y hacer control y seguimiento a las PQRSDF recibidas a través de este y otros canales de recepción.  Ahora, en relación con el análisis y estado de las PQRSF, no obstante lo mencionado, se percibe que las solicitudes que ingresan a través del sistema de información en su mayoría NO corresponden con el objetivo del proceso de Comunicación Institucional, recordando que su objetivo es garantizar las estrategias para fortalecer la identidad institucional de la Rama Judicial, mediante la difusión de información administrativa y judicial por medio de las tecnologías de la información y comunicaciones, para 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.  Ahora bien, el CENDOJ, como administrador y operador funcional del módulo QRS de la plataforma, viene realizando la labor de tramitar y redireccionar dichas solicitudes de acuerdo a las temáticas seleccionadas por los usuarios, esto es: Gestión Humana, Reordenamiento Judicial, Carrera Judicial, Formación Judicial, Registro Nacional de Abogados, Jueces – Vigilancia Judicial, mejoramiento de la infraestructura física, modernización judicial, gestión de la información judicial y otros. Se evidencia que dichos temas refieren a la misionalidad de la organización, esto es, la ciudadanía acude a este canal de atención que concentra todas las caracterizaciones (PQRSDF) para la resolución de conflictos jurídicos y, algunos casos, para solucionar los trámites administrativos con respecto a la expedición de las tarjetas profesionales de abogados y prácticas jurídicas, situación que hace que dichas solicitudes sean transferidas por competencia a dichas dependencias para su correspondiente respuesta, sin que la plataforma del SIGCMA pueda tener una estadística sobre su final resolución. |
| Comunicación institucional | 2181 | 2181 | 0 |
| Gestión de la información judicial | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | 3607 | **3607** | 0 |
| **Quejas** |  |  |  |
| Comunicación institucional | 1546 | 1546 | 0 |
| Gestión de la información judicial | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | 2158 | **2158** | 0 |
| **Denuncias** |  |  |  |
| Comunicación institucional | 421 | 421 | 0 |
| Gestión de la información judicial | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | 421 | 421 |  |
| **Reclamos** |  |  |  |
| Comunicación institucional | 555 | 555 | 0 |
| Gestión de la información judicial | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | 555 | **555** | 0 |
| **Sugerencias** |  |  |  |
| Comunicación institucional | 36 | 36 | 0 |
| Gestión de la información judicial | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | 36 | **36** | 0 |
| **Felicitaciones** |  |  |  |
| Comunicación institucional | 7 | 7 | 0 |
| Gestión de la información judicial | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **7** | **7** | 0 |  |
| **TOTAL** | **4746** | **4746** | **0** |  |

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

| **NO.** | **PILARES ESTRATÉGICOS** | **OBJETIVO** | **RESULTADOS ANUALES** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Modernización Tecnológica y Transformación Digital | Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta. | 357.71.628  visitas | A través del proceso de comunicación institucional se administra el **portal web** de la Rama Judicial, que como herramienta 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 <https://www.ramajudicial.gov.co/>.  Con corte al 31 de diciembre de 2022 se han registrado un total de 35.771.628 visitas (sesiones) al portal web, con un crecimiento del 6,8% con respecto al mismo periodo del año anterior; de las visitas (sesiones) al portal web de la Rama Judicial.  Estos datos son obtenidos mediante la herramienta de Google Analytics; con incrementos superiores al 20,6% en los últimos años (2015 – 2022); con relación al ingreso y las visitas que los usuarios de la Administración de Justicia vienen realizado al portal web de la Rama Judicial. |
| 2 | Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad. | Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran. |  |  |
| 3 | Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos. |  | El sistema de gestión de correspondencia - SIGOBIUS desde su concepción involucra la temática de Cero Papel.  Los sistemas de consulta de jurisprudencia, normativa, que facilita el acceso a las normas y a las decisiones judiciales, participan en la política de cero papel. |
| 4 | Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales. |  |  |
| 5 | Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales. |  |  |
| 6 | Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento. | Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley. |  |  |
| 7 | Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la Organización. |  |  |
| 8 | Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia. |  |  |
| 9 | Transformación de la Arquitectura Organizacional. | Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos. |  |  |
| 10 | Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales. | 2.800 usuarios activos a nivel nacional | La gestión de correspondencia a través del sistema SIGOBIUS refleja, la utilidad y acogida que tiene el mismo dentro de la institución. Durante 2022 se radicaron 336.303 comunicaciones externas y se elaboraron 384.583 comunicaciones internas, que en gran parte circularon a través del mismo sistema y canales electrónicos, favoreciendo las políticas institucionales de cero papel, evitando el consumo de 769.1 resmas de papel. |
| 11 | Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales. |  |  |
| 12 | Justicia cercana al ciudadano y de comunicación. | Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos. | Presenciales (4.259) Virtuales en el SIDN (82.520) | Durante el año 2022, se observó una tendencia creciente de usuarios que accedieron a los servicios presenciales y virtuales ofrecidos por la biblioteca logrando una ejecución del 142% con respecto a la meta planteada para el año 2022.  Las consultas en el SIDN presentan un comportamiento creciente y con corte al primer semestre del año 2022, logrando un porcentaje de cumplimiento del 165% con respecto a la meta anual establecida para este ítem con 82.520 consultas.  Los incrementos en visitas y consultas obedecen a las acciones de promoción y divulgación de los diferentes servicios de información, las capacitaciones efectuadas a los despachos de la Corte Suprema de Justicia y a la actualización permanente de contenidos en los sistemas de información en donde se administran las fuentes formales del derecho. |
|  |  |  | 44 actividades de capacitación / orientación técnica | 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 judiciales a nivel nacional.  Las capacitaciones realizadas se complementan con orientación técnica y acompañamiento permanente a los servidores judiciales para resolver las inquietudes que surjan en desarrollo de los procesos de gestión documental y fortalecer las capacidades internas para la administración de la información en sus diferentes soportes. |
| 13 | Calidad de la Justicia | Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. |  |  |
| 14 | Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA). | **15 actividades en las que se participó** | Participación del personal en las actividades programadas por la Coordinación Nacional de Calidad.   * 3/02/2022 COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA Y PROFESIONALES DE ENLACE SIGCMA: REVISIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA Y HALLAZGOS DE LAS AUDITORÍA EXTERNA * 10/02/2022 DÍA AMBIENTAL - RESPONSABILIDAD LEGAL AMBIENTAL * 1/03/2022 PLAN DE ACCIÓN DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES * 10/03/2022, DIA AMBIENTAL: ENERGIAS RENOVABLES * 24/03/2022, COMITÉ DE LÍDERES: INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES * 28/04/2022 COMITÉ LÍDERES DEL SIGCMA * 12/05/2022, GESTIÓN AMBIENTAL Y HUMANA EN TIEMPOS DE POST PANDEMIA * 1/06/2022 ACTO DE APERTURA AUDITORIA INTERNAS DE SIGCMA 2022 * 14/07/2022,  DIA AMBIENTAL:: HUELLA DE CARBONO, CALCULANDO NUESTRO IMPACTO * 1/08/2022 ACTO DE APERTURA DE LAS AUDITORIAS EXTERNAS DE CALIDAD CICLO 2022 * 8/08/2022 ACTO DE APERTURA AUDITORIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 45001:2018 * 13/10/2022 DIA AMBIENTAL:: ABC DE LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS * 18/10/2022 ACTO APERTURA AUDITORIAS EXTERNAS CIBERSEGURIDAD 27001 * 20/10/2022 SENSIBILIZACIÓN PLATAFORMA ESTRATÉGICA ANTISOBORNO ISO 37001:2017 * 1/11/2022 ACTO DE APERTURA DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO NTC: ISO 37001 |
|  |  | Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización |  |  |
| 15 | Anticorrupción y Transparencia | Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. | **1 cartilla**  **1 libro** | A través del proceso de comunicación institucional se apoyó a la Coordinación Nacional de Calidad para la elaboración e impresión de la Cartilla "SIGCMA en tiempos de la pandemia del Covid 19", así como el libro INFORME DE GESTIÓN - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA – SIGCMA Periodo 2021. |
| 16 | Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, Rendición de cuentas y participación ciudadana. | **1 (nivel central)**  **31 (nivel seccional)** | El CENDOJ prestó apoyo técnico para la transmisión de Rendición de cuentas así:  Durante el año 2022 se realizaron 31 Streaming a nivel Seccional relacionados con el tema de rendición de cuentas a través de los servicios de audiencias virtuales, videoconferencias y streaming, coordinados desde el CENDOJ. Por el nivel central se realizó un (1) evento de rendición de cuentas del Consejo Superior de la Judicatura realizada el 6 de abril de 2022, el cual puede consultarse en redes https://www.youtube.com/watch?v=R1wC255fBNU y en https://fb.watch/i8ZHA2cEY0/, y en la videoteca en https://videoteca.ramajudicial.gov.co/Fuente/Detalle/52957  La transmisión por medios audiovisuales permitieron 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 la creación, actualización, incorporación de contenidos y puesta en producción de dos micrositios tanto de rendición de cuentas https://eventos.ramajudicial.gov.co/#/rendicion-cuentas2021; como del V Conversatorio Internacional y IX conversatorio nacional de calidad https://eventos.ramajudicial.gov.co/#/SIGCMA2022. |
|  |  |  | **1** | Durante el año 2022 la estrategia se realizó de manera virtual, con el liderazgo de la Comisión de Justicia abierta del Consejo Superior de la Judicatura al interior del CENDOJ se realizaron 50 sesiones de trabajo virtual, realizadas semanalmente, las mesas técnicas de revisión de información del micrositio transparencia tenían los siguientes objetivos:  1. Revisión de todas las categorías de información pública disponibles en el micrositio web de transparencia y acceso a la información pública nacional  2. Avance en la construcción y actualización de la matriz de seguimiento Ley 1712 acorde con la nueva normatividad  3. Revisión de la matriz denominada Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA para la calificación de la Procuraduría General de la Nación y  4. Creación de un nuevo diseño para el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública disponible en el Portal Web de la Rama Judicial.  En el año 2022, se concluyó con el trabajo de revisión y ajustes de todas las categorías de Información Pública Nacional y diligenciamiento de la matriz ITA realizado el día 31 de octubre de 2022 con el reporte de la información a través de la matriz ITA de la página de la Procuraduría General de la Nación, obteniendo una calificación de 96 puntos en la autoevaluación.  La Procuraduría General de la Nación, remitió la calificación final de la matriz ITA; obteniendo el Consejo Superior de la Judicatura una calificación final de 94 sobre 100 luego de auditoría.  Así mismo en el año 2022, se realizó el nuevo diseño del micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional.  Link: https://www.ramajudicial.gov.co/web/ley-de-transparencia-y-del-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica-nacional |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **INDICADOR** | | **META** | **RESULTADO** | ANÁLISIS (comparar períodos) |
| **Comunicación Institucional** | **1.**[**Avance de las actividades de la Matriz de Comunicaciones**](https://etbcsj.sharepoint.com/:w:/r/sites/SIGCMAC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7859316B-0D6C-412C-B274-B3A4D8FE0934%7D&file=Actividades%20Matriz%20de%20comunicaciones%20a%C3%B1o%202021.docx&action=default&mobileredirect=true) | | **80%** | **100%** | Las actividades del Plan de Comunicaciones del SIGCMA se han venido cumpliendo cabalmente. Durante el trimestre se realizaron todas las actividades programadas. |
| **100%** | Las actividades del Plan de Comunicaciones del SIGCMA se han venido cumpliendo cabalmente. Durante el trimestre se realizaron todas las actividades programadas, salvo un programa Administrando Justicia. Para el próximo trimestre se tiene planeado la producción de los programas respectivos. |
| **92%** | Las actividades del Plan de Comunicaciones del SIGCMA se han venido cumpliendo cabalmente. Durante el trimestre se realizaron las actividades programadas, sin embargo aún persiste el déficit de la realización de los programas administrando justicia. |
| **80%** | Las actividades del Plan de Comunicaciones del SIGCMA se cumplieron en un gran porcentaje. Durante el año en general se realizaron las actividades programadas, sin embargo, persistió el déficit de la realización de los programas administrando justicia.   El balance general de la vigencia 2022, de las actividades del Plan de Comunicaciones del SIGCMA en general se cumplen cabalmente, debiendo hacer énfasis en que el programa Administrando Justicia como una herramienta importante de la gestión de las comunicaciones no tuvo el sostenimiento esperado, lo cual depende de la Oficina de Comunicaciones del Consejo Superior de la Judicatura. Durante el primer semestre de 2023, se debe trabajar en la elaboración del nuevo plan de comunicaciones. |
| **2.Variación del acceso al portal Web de la Rama Judicial** | | **10%** | **6,83%** | 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 <https://nam02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.ramajudicial.gov.co%2F&data=05%7C01%7Cacadaviga%40cendoj.ramajudicial.gov.co%7Ce54adcea7da74b7d280708db50f69bfe%7C622cba9880f841f38df58eb99901598b%7C0%7C0%7C638192792343744782%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=75cTXBwCwsaccatBP7kSV%2BFFGldnRMMn%2Fzczu4NNCNU%3D&reserved=0>.   El comportamiento de las visitas al portal web de la Rama Judicial en los últimos años registra incrementos significativos y continua con esta tendencia de crecimiento en el año 2022.   Con corte al 31 DE DICIEMBRE DE 2022 se han registrado un total de 35.771.628 visitas (sesiones) al portal web, con un crecimiento del 6,8% con respecto al mismo periodo del año anterior; de las visitas (sesiones) al portal web de la Rama Judicial.   Estos datos son obtenidos mediante la herramienta de Google Analytics; con incrementos superiores al 20,6% en los últimos años (2015 – 2022); con relación al ingreso y las visitas que los usuarios de la Administración de Justicia vienen realizado al portal web de la Rama Judicial. |
| **3.Tiempo Promedio de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias** | | **15** | 13,76 días | La medición arrojó un promedio de 13,76 días.   Este indicador está compuesto por dos insumos:  1.- La gestión de QRS, que se atienden a través del aplicativo SIGCMA, cuyo promedio de respuesta es de 17,5 días para el trimestre.  2.- La gestión de QRS a través del SigoBius, cuyo promedio de respuesta es de 14,79 días para el trimestre.   Los datos son obtenidos de acuerdo a lo siguiente:  (Sumatoria de los días de gestión (E)/ (total de solicitudes atendidas en el periodo). Se observa el cumplimiento del promedio de respuesta en las solicitudes recibidas, encontrándose en general dentro del término de ley. |
| 15,79 días | La medición arrojó un promedio de 15,79 días.   Este indicador está compuesto por dos insumos:  1.- La gestión de QRS, que se atienden a través del aplicativo SIGCMA, cuyo promedio de respuesta es de 17,5 días para el trimestre.  2.- La gestión de QRS a través del SigoBius, cuyo promedio de respuesta es de 15,7 días para el trimestre.   Los datos son obtenidos de acuerdo a lo siguiente:  (Sumatoria de los días de gestión (E)/ (total de solicitudes atendidas en el periodo). Se observa el cumplimiento del promedio de respuesta en las solicitudes recibidas, encontrándose en general dentro del término de ley. |
| 13,51 días | La medición arrojó un promedio de 13,51 días.   Este indicador está compuesto por dos insumos:  1.- La gestión de QRS, que se atienden a través del aplicativo SIGCMA, cuyo promedio de respuesta es de 5,28 días para el trimestre.  2.- La gestión de QRS a través del SigoBius, cuyo promedio de respuesta es de 14,1 días para el trimestre.   Los datos son obtenidos de acuerdo a lo siguiente:  (Sumatoria de los días de gestión (E)/ (total de solicitudes atendidas en el periodo)  F=G=15.171  E=205.003 (este valor se obtiene de las sumas de los tiempos de respuesta de cada una de las quejas)    Se observa el cumplimiento del promedio de respuesta en las solicitudes recibidas, encontrándose en general dentro del término de ley, mejorando el trimestre anterior. |
| 11,83 días | La medición arrojó un promedio de 11,83 días.   Este indicador está compuesto por dos insumos:  1.- La gestión de QRS, que se atienden a través del aplicativo SIGCMA, cuyo promedio de respuesta es de 9,7 días para el trimestre.  2.- La gestión de QRS a través del SigoBius, cuyo promedio de respuesta es de 12,0 días para el trimestre.   Los datos son obtenidos de acuerdo a lo siguiente:  (Sumatoria de los días de gestión (E)/ (total de solicitudes atendidas en el periodo)  Se observa el cumplimiento del promedio de respuesta en las solicitudes recibidas, encontrándose en general dentro del término de ley, mejorando el trimestre anterior.  Como balance y análisis general de la vigencia 2022 para el indicador "Tiempo Promedio de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias" es pertinente insistir en la poca confiabilidad de las herramientas de medición con las que se cuenta ya que eventualmente no pueden estar evidenciando correctamente la gestión. El resultado mostrado se encuentra, en promedio ajustado a los términos considerando como 15 días el promedio pertinente para tramitar las PQR. Sin embargo, es importante insistir en el impulso de un aplicativo que permita mejorar las mediciones, separar lo administrativo de lo judicial, y elaborar ejercicios pedagógicos para mejorar los tiempos y calidad de gestión. |
|  | **4.Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidas oportunamente** | | **80%** | **49%** | Se ha disminuido la oportunidad en la respuesta de QRS. Puede hacerse la distinción entre lo tramitado por el módulo de gestión del SIGCMA cuyo porcentaje fue del 89,1%, mientras que el SIGOBius fue de 45,6% (este relación se obtuvo del total recibido sobre las atendidas oportunamente). Es necesario realizar actividades para agilizar el trámite de las QRS presentadas por SigoBius, por cuanto como se observa, es en esta plataforma donde se presenta mayor tiempo en el trámite de respuestas.   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. |
| **37%** | Se ha disminuido la oportunidad en la respuesta de QRS. Puede hacerse la distinción entre lo tramitado por el módulo de gestión del SIGCMA cuyo porcentaje fue del 23,3%, mientras que el SIGOBius fue de 38,1% (este relación se obtuvo del total recibido sobre las atendidas oportunamente). La razón para la disminución del porcentaje de atención oportuna obedeció a la falla del módulo ITS del SIGCMA. Como medida para contrarrestar esta situación, se resolvió tramitar las QRS radicadas en el módulo del SIGCMA desde el correo [info@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:info@cendoj.ramajudicial.gov.co). Es necesario insistir en las actividades para agilizar el trámite de las QRS presentadas por SigoBius, por cuanto como se observa, esta plataforma continúa presentando mayor tiempo en el trámite de respuestas.   Los sistemas de trámite de solicitudes, esto es el módulo del SIGMA 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.   La Sección de Gestión documental remite trimestralmente a todas las dependencias y unidades con asunto "Reporte de correspondencia pendiente de gestión", en el cual se recuerda "la correspondencia que se encuentra pendiente de gestión en cada una de las bandejas de SIGOBius" (ej, CDJO22-1235 de 23 de diciembre de 2022) |
| **55%** | Se ha aumentado frente al trimestre la oportunidad en la respuesta de QRS. Puede hacerse la distinción entre lo tramitado por el módulo de gestión del SIGCMA cuyo porcentaje fue del 85%, mientras que el SIGOBius fue de 53% (esta relación se obtuvo del total recibido sobre las atendidas oportunamente). La razón para aumentar la atención oportuna es que se normalizó la atención de QRS a través del módulo ITS del SIGCMA. Es necesario insistir en las actividades para agilizar el trámite de las QRS presentadas por SigoBius, por cuanto como se observa, esta plataforma continúa presentando mayor tiempo en el trámite de respuestas.   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.   La Sección de Gestión documental remite trimestralmente a todas las dependencias y unidades con asunto "Reporte de correspondencia pendiente de gestión", en el cual se recuerda "la correspondencia que se encuentra pendiente de gestión en cada una de las bandejas de SIGOBius" (ej, CDJO22-920 del 27 de septiembre de 2022) |
| **56%** | Se aumentó en un punto frente al trimestre la oportunidad en la respuesta de QRS. Puede hacerse la distinción entre lo tramitado por el módulo de gestión del SIGCMA cuyo porcentaje fue del 66,13%, mientras que el SIGOBius fue de 55,23% (esta relación se obtuvo del total recibido sobre las atendidas oportunamente). Es necesario insistir en las actividades para agilizar el trámite de las QRS presentadas por SIGCMA y SigoBius.   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.   La Sección de Gestión documental remite trimestralmente a todas las dependencias y unidades con asunto "Reporte de correspondencia pendiente de gestión", en el cual se recuerda "la correspondencia que se encuentra pendiente de gestión en cada una de las bandejas de SIGOBius" (ej, CDJO22-920 del 27 de septiembre de 2022)   Como balance y análisis general de la vigencia 2022 para el indicador "Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidas oportunamente" es importante indicar que las herramientas de medición con las que se cuenta no son muy precisos, de tal manera que los porcentajes aquí indicados pueda que no correspondan a la realidad de la gestión. De cualquier manera, mensualmente, de acuerdo a la información del encargado del SIGOBius se emiten solicitudes y alertas para que quienes deban tramitar QRS agilicen la gestión y cierren los casos de forma oportuna. |
| **5.Cumplimiento de las solicitudes de publicaciones recibidas por las Altas Cortes** | | **100%** | 25% | La baja ejecución de este indicador obedeció a que el contrato con el proveedor de estos servicios se suscribió el 19 de agosto de 2022 y, de igual manera, los requerimientos de publicación por las Altas Cortes se recibieron en el último trimestre del año lo cual implicó que no pudieran culminarse durante la vigencia 2022. |
| **Gestión de la Información Judicial** | **1.Eficacia en la proyección del número de consultas para ser atendidas** | | **100%** | 159% | Para el primer semestre del año 2022, se continuó promoviendo y privilegiando el modelo de atención virtual a los usuarios y potencializando las herramientas virtuales 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, en términos del establecimiento de una meta semestral de 20.000 consultas de usuarios a través del SIDN.   Para este primer semestre se presenta un total de 31.844 consultas a través del SIDN generando con ello un porcentaje de cumplimiento del 159,22 %, teniendo en cuenta que este es un indicador que debe tener tendencia a la maximización, se debe continuar trabajando en la promoción de los servicios de información ofrecidos a través del SIDN, en el incremento del número de usuarios que hacen uso del servicio y continuar ofreciendo la disponibilidad de la consulta en el modelo 7\*24.   Al efectuar la revisión con respecto al comportamiento de consultas del semestre inmediatamente anterior (2021-2), se evidencia una disminución en el número de consultas del 23% correspondiente a 7,343 consultas; sin embargo esta cifra no es alarmante con respecto al número de consultas toda vez que para ese periodo de tiempo se efectuaron de forma excepcional unas actividades relacionadas con la revisión y funcionalidad de las tablas de contenido y ubicación temática de los libros que se encuentran en la plataforma (aproximadamente 16.000 consultas); motivo por el cual al retirar estas transacciones se evidencia un incremento de consultas con respecto al semestre inmediatamente anterior. |
| **100%** | 253% | Para el segundo semestre del año 2022, se continuó promoviendo y privilegiando el modelo de atención virtual a los usuarios y potencializando las herramientas virtuales 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, en términos del establecimiento de una meta semestral de 20.000 consultas de usuarios a través del SIDN.   Para este segundo semestre se presenta un total de 50.676 consultas a través del SIDN generando con ello un porcentaje de cumplimiento del 253 %, teniendo en cuenta que este es un indicador que debe tener tendencia a la maximización, se debe continuar trabajando en la promoción de los servicios de información ofrecidos a través del SIDN, en el incremento del número de usuarios que hacen uso del servicio y continuar ofreciendo la disponibilidad de la consulta en el modelo 7\*24.   Al efectuar la revisión con respecto al comportamiento de consultas del semestre inmediatamente anterior (2022-1), correspondiente a 31.844 consultas, se evidencia un incremento del 59 % equivalente a 18.832 consultas más, esta cifra se incrementó producto de las capacitaciones efectuadas a la Corte Suprema de Justicia, Tribunales y Consejo de Estado. |
| **2.Eficiencia en la atención a usuarios de la Biblioteca** | | **20 minutos** | 0,34 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 por consulta de información. Para este semestre, se utilizó un total de 833 minutos para la atención de 2.458 usuarios generando un promedio de tiempo de atención de 0.34 minutos por usuario.   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, 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 cumplir por debajo de los 20 minutos establecidos como plazo máximo. |
| **20**  **minutos** | **0,43**  **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 por consulta de información. Para este semestre, se utilizó un total de 818 minutos para la atención de 1.916 usuarios generando un promedio de tiempo de atención de 0.43 minutos por usuario.   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 máximo. |
| **3.Satisfacción de los usuarios respecto al funcionamiento y la prestación de los servicios de información que ofrecemos.** | | **90%** | **100%** | Se efectuó la tercera encuesta de satisfacción de usuarios BELM la cual fue aplicada durante el segundo semestre del año 2022 correspondiendo a la evaluación del primer semestre del año 2022; obteniendo los siguientes resultados y análisis:  En términos generales, el 100% de los usuarios califican los servicios de la Biblioteca entre "Bueno" y "Excelente", lo cual denota una satisfacción con los servicios prestados, evidenciando una mejora en la calificación de los servicios prestados por la Biblioteca en un 4,8% la cual se había desmejorado durante el semestre inmediatamente anterior por concepto de la calificación deficiente de un usuario encuestados.  Para la aplicación de esta encuesta, se presentó una disminución de 6 respuestas por parte de los usuarios.  En la mayoría de los aspectos evaluados se evidencia un incremento en la calificación de las variables "bueno y excelente", no se recibieron calificaciones "deficiente", mejorando considerablemente los resultados para cada uno de los aspectos evaluados.  Con el fin de mejorar los resultados del índice de respuesta se evaluarán otras alternativas de envío de la encuesta a fin de tener una mayor cantidad de respuestas que permitan evaluar de una forma más concreta la tendencia de la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos por la Biblioteca |
| **Gestión Documental** | **1.Implementación del Programa de Gestión Documental - PGD** | | **100%** | **85,37** | Se actualizaron y adoptaron mediante acuerdo del Consejo Superior de la Judicatura la actualización de Tablas de Retención Documental (TRD) para los Tribunales y Juzgados Administrativos (Acuerdo No. PCSJA22-11950 de 2022), para los juzgados y tribunales de la Jurisdicción Ordinaria (Acuerdo PCSJA22-11986 de 2022), para la Comisión Nacional de Disciplina Judicial (AcuerdoPCSJA22-11990 de 2022), para la Secretaría de la Sala Especial de Primera Instancia de la Corte Suprema de Justicia (Acuerdo PCSJA22-11988 de 2022) y para la Secretaría de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado (Acuerdo PCSJA22-11989 de 2022). La elaboración, actualización e implementación de estos instrumentos en las corporaciones y despachos judiciales de la Rama Judicial a nivel nacional garantiza la conservación, disponibilidad y acceso a los archivos judiciales y contribuye a la adecuada transición de una gestión judicial basada en documentos en soportes físicos a una gestión judicial digital.   Producto de un trabajo conjunto con el equipo de gestión documental de la Corte Suprema de Justicia para la revisión y ajustes a la propuesta de Tablas de Valoración Documental (TVD), se actualizaron y adoptaron mediante acuerdo del Consejo Superior de la Judicatura las TVD para esa Corporación (Acuerdo PCSJA22-11987 de 2022). Este instrumento permitirá la valoración y preservación de documentos de hasta 200 años de antigüedad, con un importante potencial histórico para la Rama Judicial, para la comunidad jurídica y la ciudadanía en general.   Se coordinó y supervisó la actividad POAI vigencia 2022: "Elaborar y actualizar los documentos metodológicos de la gestión documental", actividad que tuvo como objetivo para esta vigencia la elaboración de Tablas de Valoración Documental para la Seccional Bogotá, instrumento que permitirá identificar y conservar adecuadamente los documentos con valor histórico que conserva esa Dirección Seccional, garantizar el derecho de acceso a la información pública y descongestionar espacios destinados a la conservación de archivos.    Se actualizaron los Registros de Activos de Información y el Índice de Información Clasificada y Reservada de las unidades de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. Una vez validados por los productores de la información, estos instrumentos se presentaron en la Comisión de Justicia Abierta de la Rama Judicial en sesión del 22 de diciembre de 2022, en la cual se autorizó continuar con el trámite para la expedición de los Acuerdos de aprobación por parte del Consejo Superior de la Judicatura.   La gestión documental constituye un apoyo transversal a los proyectos de expediente electrónico y justicia digital. En este sentido, se brindó el acompañamiento y capacitación necesaria para la implementación del protocolo para la gestión de documentos electrónicos, así como orientación técnica en gestión documental para el desarrollo de otras líneas temáticas de la transformación digital como la implementación del gestor documental de transición y el SIUGJ. |
|  | **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 2550, 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 se dio respuesta al 100% de las solicitudes de soporte funcional recibidas de parte de los usuarios del sistema SIGOBius a nivel nacional, un total de 1767 solicitudes las cuales implican la validación y ajuste de atributos, roles y ambientes de trabajo. Así mismo de ser necesario se realizan sesiones de asistencia remota cuando los usuarios experimentan dificultades que no se pueden resolver por otros canales.  El soporte abarca el desarrollo de las siguientes actividades que fueron cuantificadas:  -Creación de usuarios nuevos: 121 -Activación de usuarios: 89 -Inactivaron de usuarios: 81 -Baja usuarios por retiro: 59 -Paz y salvos expedidos: 97  La atención permanente y oportuna de los requerimientos recibidos es un indicador que se traduce en mayores niveles de apropiación del sistema por parte de los usuarios y en altos niveles de confiabilidad en la herramienta al garantizar que las situaciones regulares o imprevistas que se puedan presentar, obtienen una pronta respuesta por parte del administrador funcional (CENDOJ) o, siempre que sea necesario, con el proveedor y el administrador técnico del sistema (Unidad de Informática de la DEAJ). |
|  |  | |  |  | El número de usuarios activos del sistema a nivel nacional es de aproximadamente 2.700, a quienes se brinda de manera permanente el soporte funcional y capacitación requerida, para una adecuada gestión de las comunicaciones oficiales.  Durante el segundo trimestre se dio respuesta al 100% de las solicitudes de soporte funcional recibidas de parte de los usuarios del sistema SIGOBius a nivel nacional, un total de 1.737 solicitudes las cuales implican la validación y ajuste de atributos, roles y ambientes de trabajo. Así mismo de ser necesario se realizan sesiones de asistencia remota cuando los usuarios experimentan dificultades que no se pueden resolver por otros canales.  El soporte abarca el desarrollo de las siguientes actividades que fueron cuantificadas:  - Creación de usuarios nuevos: 75 - Activación de usuarios: 106 - Inactivaron de usuarios: 103 - Baja usuarios por retiro: 52 - Paz y salvos expedidos: 16  Durante el segundo trimestre no se tuvieron capacitaciones programadas, sin embargo, se publicaron en la página web de la Rama Judicial, en el espacio del proceso de Gestión Documental, las capacitaciones realizadas durante el primer trimestre del año para facilitar la consulta, el autoaprendizaje y la apropiación del sistema por parte de los usuarios. |
|  |  | |  | **100%** | El número de usuarios activos del sistema a nivel nacional es de aproximadamente 2.800, a quienes se brinda de manera permanente el soporte funcional y capacitación requerida, para una adecuada gestión de las comunicaciones oficiales.  Durante el tercer trimestre se dio respuesta al 100% de las solicitudes de soporte funcional recibidas de parte de los usuarios del sistema SIGOBius a nivel nacional, un total de 1.532 solicitudes las cuales implican la validación y ajuste de atributos, roles y ambientes de trabajo. Así mismo de ser necesario se realizan sesiones de asistencia remota cuando los usuarios experimentan dificultades que no se pueden resolver por otros canales.  El soporte abarca el desarrollo de las siguientes actividades que fueron cuantificadas: -Creación de usuarios nuevos: 112 -Activación de usuarios: 113 -Inactivaron de usuarios: 72 -Baja usuarios por retiro: 63 -Paz y salvos expedidos: 15  Durante el tercer trimestre se realizaron 4 jornadas de capacitación dirigidas a diferentes usuarios a nivel nacional y se brindaron 7 asistencias virtuales ante requerimiento de los usuarios. No obstante lo anterior, están publicadas en la página web de la Rama Judicial, en el espacio del proceso de Gestión Documental, las capacitaciones realizadas durante el primer trimestre del año para facilitar la consulta, el autoaprendizaje y la apropiación del sistema por parte de los usuarios. |
|  | |  |  |  | **100%** |
|  | **3.Conservación preventiva y digitalización de documentos del archivo de la Justicia Regional**  **Se cambió el indicador a:**  **Intervención técnica del Fondo Documental "Archivo de la Justicia Regional"** | | **100%** | **233%** | Para el primer trimestre del año se programó la realización de actividades de digitalización y preservación de expedientes del Archivo de la Justicia Regional, los cuales constituyen una fuente de información primaria para la prestación del servicio de administración de justicia y un valioso recurso para la construcción de la memoria institucional. Una vez finalizada esta primera etapa de digitalización se programó para el segundo trimestre la verificación y ajustes que sean necesarios al inventario de la totalidad del Fondo Documental, como actividad preparatoria para la descripción de los expedientes (catálogo) a la que se dará inicio desde el tercer trimestre del año.  Durante el primer trimestre se realizó la digitalización de 21 expedientes, equivalentes a 23.388 folios de expedientes de los extintos juzgados regionales. Esta actividad incluye el reemplazo de carátulas, arreglo de los documentos que se encuentren deteriorados y extracción de la información relevante del expediente, esto es: números de radicación , nombre de los procesados, delitos y actualizar dicha información en el aplicativo SAIDOJ. |
|  | **100%** | **12%** | Se avanza en la ejecución de actividades de custodia, actualización de inventarios, digitalización, primeros auxilios y preservación de documentos del Archivo de la Justicia Regional.  Se dio inicio al proceso de descripción del fondo Documental de la Justicia Regional que abarca las siguientes actividades: Consulta del SAIDOJ con el fin de determinar la ubicación topográfica y posteriormente trasladar los expedientes a ser intervenidos; revisión, cotejo y descripción archivística del contenido del expediente respecto de la información contenida en el aplicativo SAIDOJ; extraer la información relevante del proceso, esto es radicados, nombres de los procesados, delitos, fechas externas, entre otros y hacer los ajustes que procedan en el aplicativo.   Se digitalizaron 1.256 folios correspondientes a expedientes de los extintos juzgados regionales que reposan en este archivo y se realizó el cargue de esa misma cantidad de imágenes digitalizadas de los expedientes al sistema SAIDOJ de manera que los despachos judiciales consultantes puedan acceder directamente a la información requerida.  Durante este trimestre se dio inicio y se mecanizó el proceso de descripción, por parte de un servidor judicial y se logró intervenir 47 expedientes respecto de los cuales se actualizó y cargó la información al SAIDOJ, garantizando la disponibilidad de información de calidad para los usuarios del archivo de la justicia regional. |
|  | **100%** | **100%** | Durante el tercer trimestre se dio continuidad a las actividades propias del archivo mediante el control de las salidas y devoluciones de expedientes pertenecientes a este fondo documental.  Se avanzó en la ejecución de actividades de custodia, actualización de inventarios, digitalización, primeros auxilios y preservación de documentos del Archivo de la Justicia Regional.  Se digitalizaron 12.660 folios correspondientes a expedientes de los extintos juzgados regionales que reposan en este archivo y se realizó el cargue de esa misma cantidad de imágenes digitalizadas de los expedientes al sistema SAIDOJ de manera que los despachos judiciales consultantes puedan acceder directamente a la información requerida.  Durante este trimestre se dio continuidad al proceso de descripción por parte de dos servidores judiciales con quienes se logró intervenir 177 expedientes respecto de los cuales se actualizó y cargó la información al SAIDOJ, garantizando la disponibilidad de información de calidad para los usuarios del archivo de la justicia regional. |
|  | **100%** | **100%** | Durante el cuarto trimestre se dio continuidad a las actividades propias del archivo mediante el control de las salidas y devoluciones de expedientes pertenecientes a este fondo documental. Se avanzó en la ejecución de actividades de custodia, actualización de inventarios, digitalización, primeros auxilios y preservación de documentos del Archivo de la Justicia Regional.  Se digitalizaron 5.050 folios correspondientes a expedientes de los extintos juzgados regionales que reposan en este archivo y se realizó el cargue de esa misma cantidad de imágenes digitalizadas de los expedientes al sistema SAIDOJ de manera que los despachos judiciales consultantes puedan acceder directamente a la información requerida.  Durante este trimestre el personal a cargo del proceso de descripción debió apoyar la revisión de entregables del Contrato 082 de 2022 respecto de la elaboración de las TVD de la DESAJ Bogotá, razón por la cual solo fue posible intervenir 41 expedientes respecto de los cuales se actualizó y cargó la información al SAIDOJ, garantizando la disponibilidad de información de calidad para los usuarios del archivo de la justicia regional. |

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 CONFORMES** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | **No. de Salidas No Conformes** | **Análisis** | **Corrección** | **Acción Correctiva** |
| Gestión de la información Judicial | 4 | Para el año 2022 se presentaron 4 salidas no conformes, las cuales fueron registradas en el formato Registro de las Salidas no conformes.  Se realizó seguimiento a cada una de ellas, relacionadas con material bibliográfico que no se encontraba en la colección, información incompleta suministrada a los usuarios y registro errado de los préstamos externos a los usuarios.  A 3 de ellas se realizó corrección de manera inmediata y 1 tuvo concesión . | 3 | N/A |

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

En el marco del Proceso de Comunicación Institucional se mejoró la realización de servicios audiovisuales, con la articulación de la producción de televisión, con lo cual perfeccionó la visualización, interacción y participación de los conferencistas, como del público interesado, los eventos solicitados por las Corporaciones fueron cumplida, con la producción, entre otros, de los eventos de XII Conversatorio Nacional de la Especialidad Civil y Familia, XXV Encuentro de la Jurisdicción Ordinaria, Encuentro de la Jurisdicción Disciplinaria. II Jornada de Derecho Disciplinario, XVII Encuentro de la Jurisdicción Constitucional, XXVIII Encuentro de lo Contencioso Administrativo, XIX Conversatorio Nacional de Género de la Rama Judicial, Conversatorio 30 años Consejo Superior de la Judicatura, V Conversatorio Internacional y IX Conversatorio Nacional del SIGCMA, 30 años de la Corte Constitucional, Rendición de cuentas del Consejo Superior de la Judicatura, Día internacional de la Jueza, Conmemoración Especial de la Toma del Palacio de Justicia, Condecoración José Ignacio de Márquez, programas de Administrando Justicia y diversas piezas audiovisuales para la divulgación en variadas plataformas.

**Imagen 1 Eventos de transmisión**

|  |  |
| --- | --- |
| **XXV ENCUENTRO DE LA JURISDICCIÓN ORDINARIA. Derecho, Sociedad y Justicia en Pandemia** | **XVII Encuentro Todos Somos Jurisdicción Constitucional** |
|  |  |
| **Día de la vida: Conmemoración de los 37 años del Holocausto del Palacio de Justicia** | **XXVIII Encuentro de la Jurisdicción contenciosa administrativa: "Justicia con enfoque social".** |
|  |  |
| **IX Encuentro Nacional de la Jurisdicción Especial Indígena: "Una mirada integral de la justicia indígena".** | **V Conversatorio Internacional y IX Conversatorio Nacional de Calidad Integral y Transformación Digital en la Rama Judicial.** |
|  |  |

En cuanto a los impresos, se cumplieron los requerimientos de las Corporaciones y se logró el suministro de publicaciones como *Informe de Gestión SIGCMA – Consejo Superior de la Judicatura periodo 2021*, *Derecho Jurisdiccional Disciplinario desde un Enfoque Ético*, *Deontológico y Preventivo*, *Political Constitution of Colombia*, *Libro Asuntos Electorales y Constitucionales 2021*, *Informe de Gestión SIGCMA*, *Jurisprudencia Unificada de la Sección Segunda del Consejo de Estado* y *Sentencias ganadoras y Conversatorios de Género 2022*.

**Imagen 2 Publicaciones e Impresos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Derecho jurisdiccional disciplinario** | **Informe de Gestión del SIGCMA** |
|  |  |
| **Political Constitution of Colombia** | **Asuntos electorales y constitucionales** |
|  | Imagen que contiene Texto  Descripción generada automáticamente |
| **Sentencias ganadoras y Conversatorios de Género 2022** | **Informe de Presidencia 2021** |
| Texto, Carta  Descripción generada automáticamente |  |

Con las producciones audiovisuales y el apoyo en la edición de las publicaciones se logró el objetivo de divulgar la información de carácter jurídico y administrativo con lo cual se facilitó a la sociedad y a los servidores judiciales el conocimiento jurídico, acceso a la gestión y el ejercicio del derecho al control del quehacer institucional de la Rama Judicial.

A propósito de los Acuerdos expedidos por COVID y con el objetivo de facilitar al ciudadano la búsqueda de la información y la atención oportuna a través de un único espacio se rediseñó y adecuó el sitio de atención al usuario en el Portal Web: 3 www.ramajudicial.gov.co, garantizando la prestación de un servicio de calidad a través de las tecnologías de información y las comunicaciones, posibilitando cada vez más la gestión del cambio en todo el país para una justicia digital. Las siguientes son cifras de la atención virtual al usuario a través del Portal Web de la Rama Judicial durante el año 2022:

1.- Chat de la Rama Judicial: Durante el año 2022 se realizaron 8.153 sesiones con usuarios.

2.- Correo: info@cendoj.ramajudicial.gov.co En el marco de las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional en el Portal Web de la Rama Judicial se encuentra disponible el correo institucional para información de la ciudadanía en general: info@cendoj.ramajudicial.gov.co; este correo se destaca por ser uno de los principales canales de atención al ciudadano, en el año 2022 se gestionaron 30.803 solicitudes, a través de este canal.

**Imagen 3** Consolidado año 2022 usuarios atendidos por el Chat de la Rama Judicial y solicitudes gestionadas a través del correo: [info@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:info@cendoj.ramajudicial.gov.co)

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 https://www.ramajudicial.gov.co/. Acuerdo PSAA11-9109 de 28 de diciembre de 2011 “Por medio del cual se deroga el Acuerdo No.1445 de 2002 y se reglamenta la administración de las publicaciones del portal Web de la Rama Judicial” El comportamiento de las visitas al portal web de la Rama Judicial con corte al 31 de diciembre 2022 se han registrado un total de 35.771.628 visitas (sesiones) al portal web, con un crecimiento del 6,8% con respecto al mismo periodo del año anterior; de las visitas (sesiones) al portal web de la Rama Judicial.

**Imagen 4** Comportamiento de visitas al portal web de la Rama Judicial año 2022

Desde la Unidad, con la infraestructura propuesta por la DEAJ, se brinda el apoyo para la realización de audiencias virtuales, durante el mes de diciembre de 2022 se realizaron 42.276, se realizaron 8.328 más que en diciembre del año 2021.

**Imagen 5** Comportamiento de las Audiencias realizadas

Proceso Gestión de la Información Judicial se realizaron las siguientes actividades relacionadas con las fuentes formales del Derecho:

* Realización del Conversatorio para relatores(as) y responsables de bibliotecas de la Rama Judicial, en el cual se contó asistencia de 74 participantes presenciales y 29 participantes virtuales entre relatores y responsables de bibliotecas.
* •Divulgación y presentación ante los asociados de la Asociación Colombiana de Facultades de Derecho-ACOFADE, de acceso a la información y servicios que ofrece el Consejo Superior de la Judicatura a la jurisprudencia, normativa y doctrina a través de la Biblioteca del CENDOJ.
* Visitas de la Corte Suprema de Justicia a la Biblioteca Enrique Low Murtra de los embajadores de República Dominicana, Italia y Perú en Colombia.
* Visita de la doctora Patricia Ariza, ministra de Cultura de Colombia para conocer el micrositio de holocausto del palacio de justicia en el marco del cumplimiento de la Ley 1056 de 2006, destinado a la conservación de los documentos que contribuyen a preservar la memoria histórica de los hechos acaecidos el 6 y 7 de noviembre de 1985 en el Palacio de Justicia, el cual se puede consultar a través de la URL https://holocausto.ramajudicial.gov.co/ , con más de 4000 registros entre videos, providencias de los magistrados inmolados, fotos y artículos de medios de prensa, etc.
* 31 sesiones de capacitación virtuales y presenciales de la Biblioteca Virtual y otros servicios a servidores de la Corte Suprema de Justicia.
* 10 sesiones de capacitación virtuales sobre el manejo, uso y apropiación del Vocabulario Controlado a los relatores del Consejo de Estado y Tribunales Superiores y Administrativos.
* 17 sesiones de acompañamiento y seguimiento a los relatores de los tribunales administrativos, en el marco de lo señalado en el numeral 5 del artículo 83 de la Ley 2080 de 2020 y el Acuerdo 11815 de 2021.
* Implementación de la consulta de jurisprudencia proferida por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial, desde el portal web, ampliando las fuentes jurídicas disponibles para los ciudadanos, haciendo accesible el conocimiento a dicha especialidad del derecho. Actualmente cuenta con 4.727 providencias cargadas en el sistema.

**Imagen 6** (Sistema de Información Doctrinario y Normativo – Biblioteca Enrique Low Murtra)

|  |  |
| --- | --- |
| Periodo 2004 – 2009 | Periodo 2010 – 2015 |
|  |  |

**Imagen** 7 (Biblioteca virtual (Colecciones normativas y jurisprudenciales, Libros electrónicos y tablas de contenido libros y revistas)

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Proceso Gestión Documental durante el 2022 brindó acompañamiento y apoyo técnico al programa de expediente electrónico del proyecto de inversión con el que se ejecuta el Plan Estratégico de Transformación Digital de la Rama Judicial, en materia de políticas, estándares y metodologías de gestión documental: Instrumentos de gestión documental. Se actualizaron las Tablas de Valoración Documental de la Corte Suprema de Justicia y las Tablas de Retención Documental para los Tribunales y Juzgados Administrativos, Tribunales y Juzgados de la Jurisdicción Ordinaria, Comisión Nacional de Disciplina Judicial, Secretaría de la Sala Especial de Primera Instancia de la Corte Suprema de Justicia y para la Secretaría de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado. La actualización e implementación de estos instrumentos en las corporaciones y despachos de la Rama Judicial a nivel nacional garantiza la conservación, disponibilidad y consulta de los archivos judiciales y contribuye a la adecuada transición de una gestión judicial basada en documentos en soportes físicos a una gestión judicial digital, se realizaron otras actividades como acompañamiento y capacitación a los despachos y corporaciones de las diferentes jurisdicciones y especialidades para la implementación del protocolo para la gestión de documentos electrónicos, expedido para afrontar la emergencia sanitaria, así como orientación técnica en gestión documental para el desarrollo de otras líneas temáticas de la transformación digital como la parametrización de herramientas tecnológicas, el proyecto de continuidad del negocio y el Sistema Integrado Único de Gestión Judicial - SIUGJ. Descripción de expedientes con valor histórico, también se dio inicio al proceso de descripción de los expedientes de procesos judiciales que conforman el Fondo Documental de la Justicia Regional, para facilitar su acceso y consulta como fuentes primarias de información para la administración de justicia, la comunidad jurídica y la ciudadanía en general.

Como resultado final de esta actividad se logró la revisión, descripción y carga al sistema SAIDOJ de 267 expedientes correspondientes a este fondo, así como de 64.400 folios digitalizados con el fin de brindar respuesta a solicitudes respecto de expedientes tramitados por la extinta justicia regional.

El SIGOBius desde su implementación hasta el 31 se diciembre de 2022, se han gestionado más de 7 millones de documentos internos y externos, cifra que aumenta progresivamente año a año demostrando la relevancia, eficacia y apropiación del sistema por parte de los usuarios en todas las áreas de la institución.

**Imagen 7** histórico de la gestión de correspondencia en el Consejo Superior de la Judicatura nivel central y seccional.

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

| **PROCESO** | **AUDITORÍA REALIZADA POR** | **FECHA**  **D/M/A** | **NÚMERO DE NO CONFORMIDADES** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Comunicación Institucional | Auditoria interna SIGCMA | 19/07/2022 | 0 | No se presentaron hallazgos o no conformidades al proceso |
| Gestión de la Información Judicial | Auditoria interna SIGCMA | 29/06/2022 | 0 | No se presentaron hallazgos o no conformidades al proceso |
| Gestión Documental | Auditoria interna SIGCMA | 19/07/2022 | 0 | No se presentaron hallazgos o no conformidades al proceso |
| Comunicación Institucional  Gestión de la Información Judicial  Gestión Documental | Auditoria Externa  SIGCMA  ICONTEC | 01/08/2022 | 0 | No se presentaron hallazgos o no conformidades a los procesos |
| Comunicación Institucional  Gestión de la Información Judicial  Gestión Documental | Auditoria Externa  ISO 14001:2015  ICONTEC | 05/09/2022 al 09/09/2022 | 0 | No se presentaron hallazgos o no conformidades a los procesos |
| Comunicación Institucional  Gestión de la Información Judicial  Gestión Documental | Auditoría Interna SGAS | 02/09/2022 | 0 | No se presentaron hallazgos o no conformidades a los procesos |

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

Año 2022

**Comunicación institucional:**

El proveedor Imprenta Nacional de Colombia, quien proporciona los servicios de impresión en formatos físicos o digitales, mejoró la prestación de servicios en comparación con la vigencia 2021, toda vez que se mejoraron los tiempos de diagramación y respuesta a las observaciones y correcciones en la mayoría de casos, logrando mayor oportunidad en los productos demandado; así mismo, este proveedor no ha manifestado inconvenientes relacionado con el suministro de insumos necesarios para la entrega final de los productos, situación que se evidenció en la vigencia anterior aún por efectos del COVID y en general la escasez de papel.

Los resultados también mejoraron en virtud de la gestión personalizada y directa que se permitió con los diagramadores, lo cual facilitó la interlocución con ellos y la generación de ideas e intercambio de información más eficiente.

El proveedor RTVC, quien suministró durante la vigencia 2022 los servicios de Teleconferencias y programas de televisión, tuvo un desempeño aceptable, cumpliendo en calidad y tiempo los servicios de producción audiovisual que demandaron las Altas Cortes. Considerando que es un contrato de bolsa, se intentó la negociación de los valores de los servicios con el objeto lograr mejores precios y optimizar los recursos para lograr más eventos, empero la gestión no tuvo buen resultado.

1. **LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pilar Estratégico** | **Proyecto de inversión** | **Valor** |
| CALIDAD DE LA JUSTICIA | Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial | $ 700.000.000 |
| Formar, capacitar y certificar en sistemas de gestión ambiental y NTC 6256:2021 y GTC 286:2021 en los requisitos ambientales que solicita la 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 6256:2018 y GTC 286:2018 |
| Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma. | $ 1.000.000.000 |

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, no se materializó ningún riesgo.  De conformidad con el Contexto de la Entidad se consideraron 8 oportunidades | En la matriz de riesgos, se revisan los riesgos, su valoración , controles, con el seguimiento trimestral; Total de diez (10) riesgos establecidos en la matriz. | Los riesgos siguen vigentes, y no hubo necesidad de adicionar o reformar los existentes. | No se identificaron nuevos riesgos. |
| Gestión de la Información Judicial | Se revisó la matriz de riesgos del proceso, no se materializó ningún riesgo.  De conformidad con el Contexto de la Entidad se consideraron 7 oportunidades | En la matriz de riesgos, se revisan los riesgos, su valoración , controles, con el seguimiento trimestral; Total de ocho (8) riesgos establecidos en la matriz. | Los riesgos siguen vigentes, y no hubo necesidad de adicionar o reformar los existentes. | No se identificaron nuevos riesgos. |
| Gestión Documental | Se revisó la matriz de riesgos del proceso, no se materializó ningún riesgo.  De conformidad con el Contexto de la Entidad se consideraron 8 oportunidades | En la matriz de riesgos, se revisan los riesgos, su valoración , controles, con el seguimiento trimestral; Total de cinco (5) riesgos establecidos en la matriz. | Los riesgos siguen vigentes, y no hubo necesidad de adicionar o reformar los existentes. | No se identificaron nuevos riesgos. |

10.1 ¿LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES HAN SIDO EFICACES Y POR QUÉ?

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

Se realizó el análisis del Contexto de la Entidad en donde se identificaron amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas las cuales fueron abordadas con el apoyo de los diferentes instrumentos.

10.2 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES CONFORME AL ACUERDO PSAA14-10160, NTC 6256:2018 Y GTC 286:2018 (Especifique el desarrollo ambiental, buenas prácticas y estrategias ambientales por sede)

El Centro de Documentación Judicial en sus procesos Comunicación Institucional, Gestión de la Información Judicial y Gestión Documental, cumple con los lineamientos y directrices del Acuerdo PSAA14-10160 y del Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial.

Se invitó al personal de la Unidad para participar durante el 2022 de las actividades virtuales, del día ambiental programadas por la Coordinación Nacional de Calidad:

Jue 10/03/2022, DIA AMBIENTAL: ENERGIAS RENOVABLES

Jue 12/05/2022, GESTIÓN AMBIENTAL Y HUMANA EN TIEMPOS DE POST PANDEMIA

Jue 14/07/2022,  DIA AMBIENTAL:: HUELLA DE CARBONO, CALCULANDO NUESTRO IMPACTO

Jue 13/10/2022 DIA AMBIENTAL:: ABC DE LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Se aporta con el cumplimiento de programas1) Control del consumo de papel; 2) Ahorro y uso eficiente del agua; 3) Uso racional y eficiente de la energía; 4) Gestión integral de residuos sólidos.

1. Programa de control al consumo de papel: se contribuye con el uso del sistema SIGOBius (Gestión documental) 2.800 usuarios activos a nivel nacional, la gestión de correspondencia a través del sistema refleja, la utilidad y acogida que tiene el mismo dentro de la institución. Durante 2022 se radicaron 336.303 comunicaciones externas y se elaboraron 384.583 comunicaciones internas, que en gran parte circularon a través del mismo sistema y canales electrónicos, favoreciendo las políticas institucionales de cero papel.
2. Ahorro y uso eficiente del agua: se promueve al interior de la Unidad el ahorro del agua con mensajes del uso racional del agua en la oficina piso 8 Edificio Bolsa de Bogotá baño:

|  |  |
| --- | --- |
| **Mensajes de uso del agua** | |
|  |  |

1. Uso racional y eficiente de la energía: se tienen mensajes del uso racional de energía en la oficina, piso 8 Edificio Bolsa de Bogotá.

|  |
| --- |
| **Mensaje de uso de energía** |
|  |

1. Gestión integral de residuos sólidos: se dispone de un punto para la clasificación de residuos, piso 8 Edificio Bolsa de Bogotá



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 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | Acción de mejora generada en el 2021 extendida hasta el 2023  **abierta** Mejoramiento del sitio web para la Unidad Centro de Documentación Judicial - CENDOJ en el portal web de la Rama Judicial.  Acción 2021 cerrada en el 2022  **cerrada** Identificación de responsables del ITS con mayor cantidad de solicitudes sin gestionar al mes de Junio del año 2021, a fin de establecer las causas por las cuales no han sido gestionadas las solicitudes a su cargo.  Acciones de mejora 2022:  **abierta** Generada Por la intermitencia que presentó el portal web de la Rama Judicial con respecto a la publicación de contenidos por parte de los despachos judiciales y teniendo en cuenta los posibles consultas robotizadas a las aplicaciones.  **cerrada** la acción “actualizar los datos de los responsables de tramitar las QRS recibidas a través de la plataforma del SIGCMA”. |
| Gestión de la información Judicial | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | La acción de mejora levantada al inicio del año 2021,  **Cerrada** correspondiente a la evaluación del indicador de eficiencia, en particular a la variable del número de usuarios atendidos de manera virtual y presencial por la Biblioteca, se ajustó la ficha técnica |
| Gestión Documental | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | Acciones 2022  **Cerrada** Revisión de las plantillas del Sistema de Gestión de Correspondencia SIGOBius con el fin de verificar que los logos de certificación estén acompañados de los respectivos códigos asignados por ICONTEC, según corresponda, y reiterar respecto de la obligatoriedad y el uso adecuado de las plantillas dispuestas a través del sistema.  **Cerrada** Actualización de las Tablas de Retención Documental de los Tribunales y Juzgados Administrativos, de los Tribunales y Juzgados de la Jurisdicción Ordinaria, de la Comisión Nacional de Disciplina Judicial, de la Secretaría de la Sala Especial de Primera Instancia de la Corte Suprema de Justicia y de la Secretaría de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado. |
| **TOTAL** | **2** | **5** | **4** | **0** | **0** | **0** |  |

**SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

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

| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **FECHA** |
| --- | --- | --- |
| Socializacion y divulgación de los recursos y servicios de información de las fuentes formales del derecho | Proceso Gestión de la Información Judicial | 31/12/2023 |
| Mejoras del sistema de información doctrinario y normativo -SIDN | Proceso Gestión de la Información Judicial | 31/12/2023 |
| 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) | Proceso Comunicación Institucional | 31/12/2023 |
| 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). | Proceso Comunicación Institucional | 31/12/2023 |
| Dar continuidad a las actividades relacionadas con el fortalecimiento y mejora de los canales virtuales administrados por la Sección de atención al Usuario (articulación con el proyecto de transformación digital) | Proceso Comunicación Institucional | 31/12/2023 |
| Actualización en el SIGCMA de procedimientos y formatos del Proceso de Gestión Documental.(conforme entregables de la transformación digitla) | Proceso Gestión Documental | 31/08/2023 |
| Formulación y publicación en el SIGCMA de indicadores para la medición del cumplimiento de las actividades de Gestión Documental en el nivel seccional. | Proceso Gestión Documental | 31/08/2023 |
| Elaboración de Tablas de Valoración Documental para el Consejo Superior de la Judicatura y sus unidades y para la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. | Proceso Gestión Documental | 31/12/2023 |

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? | Necesidad de actualización del software del SIGCMA  Mejora y/o ajuste del aplicativo para recibir y gestionar PQRSDF  Actualizar los proceso y procedimientos acorde al nuevo contexto de la Transformación Digital |
| ¿Se requiere necesidad de recursos? | Es importante procurar personal y recursos financieros que aseguren la sostenibilidad del SIGCMA a nivel central y seccional ni de la Dirección Seccional.  Disponer recursos y coordinar con la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla capacitaciones en el SIGCMA para el nuevo personal en la Organización. |

1. **CONCLUSIONES**

| **CONDICIÓN** | **PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA** |
| --- | --- |
| a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO. | Si, los procesos de Comunicación Institucional, Gestión de la Información Judicial y Gestión Documental, la condición sigue siendo adecuada, porque aporta al cumplimiento de las labores establecidas en la Ley Estatutaria para la Rama Judicial y las metas trazadas para el mejoramiento y mantenimiento del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios. |
| b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE. | Si, ya que los procesos, los propósitos y posicionamiento en el Mapa de Procesos impactan en toda la Organización esto es: Estratégicos, Misionales y de Apoyo proporcionan el marco de referencia para el direccionamiento de la Alta Dirección de la Entidad y ayuda en el cumplimiento la Política de Calidad, de sus objetivos institucionales y de Calidad definidos por la Organización. |
| c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO. | Si, cada uno de los procesos se encuentra enmarcados y alineados con los pilares del Plan Sectorial de Desarrollo, así como las relacionadas con el Plan Estratégico de Transformación Digital, el Plan de Digitalización de Expedientes Judiciales, entre otros. |
| d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ. | Si, los resultados demuestran la eficacia de las actividades conforme a los requisitos legales y de los usuarios, así como en cumplimiento de los pilares estratégicos definidos en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Entidad a través de las actividades operativas y de acción de cada proceso. |

1. **OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS**

* Se mantiene el liderazgo de la Alta Dirección, lo cual permite cumplir con las actividades planeadas con oportunidad y en armonía con lo contemplado en el Plan Sectorial Desarrollo, la Política y objetivos de calidad como marco de referencia del direccionamiento estratégico de la Entidad y con el compromiso de todos los servidores judiciales quienes en su desarrollo participan.