INFORME DE

REVISIÓN POR

LA DIRECCIÓN

Vigencia 2022

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | OFICNA JUDICIAL MANZIALES | **LÍDER DEL SIGCMA** | Jefe Oficina Judicial |
| **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 | **X** |
| Comunicación Institucional | **X** |
| **MISIONALES** | Reparto | **X** |
| Auxiliares de la Justicia | **X** |
| Gestión de depósitos Judiciales | **X** |
| **APOYO** | Gestión de procesos Administrativos | **X** |
| Gestión documental | **X** |
| Mejoramiento del SIGCMA | **X** |

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) |
| --- | --- |
| Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del Sistema a través de mecanismos de Sensibilización, capacitación y socialización entre otros. | Se recibieron capacitaciones por parte de nivel central fortaleciendo la cultura del SIGCMA |
| Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567). | Se envió circular a los despachos judiciales DESAJMAC22-3 del 21 de enero de 2022 sobre actualización de los lineamientos funcionales Protocolo Para la Gestión de Documentos Electrónicos, Digitalización y Conformación del Expediente. |
| Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación. |
| Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA | Se realizó el plan de acción con los respectivos seguimientos, matrices de riesgos, indicadores y acciones de gestión para el mejoramiento continuo del SIGCMA |
| Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización. | Por parte de nivel central estandarizaron los instrumentos de seguimiento y control, como plan de acción, matrices de riesgos e informe de revisión por la alta Dirección. |
| Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital. | Se actualizaron los procedimientos dirigidos a usuarios externos, en las diferentes herramientas tecnológicas |
| Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental. | En el año 2022 el Palacio de Justicia Fanny González Franco, obtuvo certificación en la norma ISO 14001:2015. |
| Fortalecer, mantener y mejorar los canales de atención al usuario haciendo uso de las herramientas tecnológicas | Se implementó la herramienta de arancel judicial en el Archivo central, y la intranet en la Oficina Judicial para facilitar el acceso de los usuarios externos a los servicios de estas áreas de trabajo |
| Actualizar la información documentada, referente a: Manual de Proceso y Procedimientos y Protocolos operativos. | Manual de funciones actualizado mediante resolución DESAJMAR21-523 |

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) |
| --- | --- | --- | --- |
| Todos los procesos | Falta de liderazgo y trabajo en equipo de los líderes de proceso. | Normalización y estandarización de los comités del SIGCMA a nivel nacional por parte de la Coordinación Nacional del SIGCMA. | Dentro de las medidas tomadas por nivel central, se normalizó y estandarizó el plan de acción a nivel nacional, para el año 2023 |
| Todos los procesos | Falta de capacitación y acompañamiento al personal para el manejo de las herramientas implementadas en el trabajo virtual. | No se evidencia falta de conocimiento, ya que los servidores judiciales desempeñan sus actividades virtualmente sin inconveniente. | NA |
| Todos los procesos | Falta de conocimiento en el modelo de gestión de calidad | Capacitaciones en el sistema de Gestión de Calidad. | Desde nivel central se programan capacitaciones con el ICONTEC para las dependencias certificadas |
| Todos los procesos | Ausencia de condiciones de seguridad y salud ocupacional en el trabajo en casa. (Todos los procesos) | Visitas por parte de la ARL | La Dirección Seccional programó vistas con la ARL para verificar las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, para garantizar un adecuado trabajo en casa. |
| Todos los procesos | Desconocimiento del Plan de Gestión Ambiental que aplica para la Rama Judicial Acuerdo PSAA14-10160 | Sede del Palacio de Justicia Certificada en el año 2022, en ISO 14001:2015 | NA |

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

| **PROCESO** | **TEMA DE LA ENCUESTA** | **RESULTADO** | **META** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Seguimiento, Control y mejora a la gestión** | Obtener información sobre la percepción que tienen los usuarios externos en relación con los servicios prestados por la Oficina Judicial | **98.06%** | **70%** | La encuesta se aplicó a partir del 8 de junio de 2022. Con un total de 977 encuestas diligenciadas donde el 98,06% calificaron su satisfacción como “satisfecho y muy satisfecho” porcentaje correspondiente a 965 encuestas. El mayor porcentaje corresponde a calificación en el proceso de reparto |

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

| **FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN**  (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros) | **COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN** | **RESULTADOS** |
| --- | --- | --- |
| Encuesta de satisfacción publicada en la Página de la Oficina Judicial de Manizales | * Muy buena atención y servicio * Fue un excelente servicio. Muchísimas gracias * Excelente manejo control y eficiencia a la hora de repartir la documentacion. * Ninguna observación * Agradecerles lo que hacen por los demás eso no tiene precio gracias mil gracias * Felicitarles por las respuestas oportunas y la inmediatez con la cual recepcionan nuestras solicitudes * En muchas ocasiones las personas van a solicitar una tutela en la personería pero como no tiene internet la persona o el usuario no sr puede radicar la tutela internet,,,,por favor corregir dicho aspecto sobre el usuario * Agradecimientos por la buena prestación del servicio QUE EN MUCHAD OCACIONES NO TIENE DINERO PARA PAGAR DATOS O INTERNET EN SU CELULAR * ninguna muy pronta la respuesta * Una excelente atención, rápida y eficaz * Sería bueno que se ampliara el horario de radicación de tutelas surtiendo trámite desde el primer día hábil siguiente a la radicación * Me parece un excelente servicio el de esta ciudad * No, muy ágil el trámite y muy amigables las plataformas para realizarlo * La dependencia encargada de reparto no esta llevando un control de que presentan los accionantes en sus acciones de tutela, no verifican que los documentos enunciados si esten acompañando el archivo de demanda que envian a reparto a los juzgados | En general la retroalimentación es positiva, sin embargo, para los casos donde se presentan inconformidades o sugerencias se responde el corre electrónico solicitando ampliación de la información para poder llevar seguimiento, así:  De manera atenta me permito informar que recibimos la encuesta de calificación del servicio realizada por usted el día 14 de julio del presente año, donde califica la oportunidad en la atención brindada por parte de la Oficina Judicial como "regular" y el nivel de satisfacción con la atención brindada como "insatisfecho", para ambos casos manifiesta que "No existe un control sobre el reparto de tutelas que realiza esta oficina" y dentro de las observaciones sugiere "Mejorar el reparto a los despachos"  En relación a dicha calificación, en primer lugar, agradecemos que se haya tomado el tiempo de diligenciar la encuesta ya que esta información es muy importante para la Oficina y contribuye al mejoramiento continuo del servicio que brindamos.  Por otro lado, en lo que respecta al procedimiento del reparto es preciso informar que el mismo se realiza en atención a los lineamientos establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura, a través de los canales y herramientas tecnológicas institucionales definidas para tal fin, lo que garantiza un reparto equitativo y transparente para la ciudadanía; adicionalmente, por parte de esta dependencia se realiza seguimiento a dicha área de manera diaria y semanal.  De acuerdo a lo anterior, y dado que con la información registrada en la encuesta de satisfacción no es posible llevar un seguimiento al caso particular que genera esta insatisfacción en el servicio, respetuosamente se solicita ampliar la información para verificar detalladamente la situación presentada y tener elementos de juicio para atender su queja.  Quedamos a la espera de dicha información |

* 1. ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQR

| **PROCESO** | **No. RECIBIDAS** | **No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE** | **No. PENDIENTES** | **ANÁLISIS**  **(Analizar tendencia período vs. período)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Peticiones** |  | | | |
|  | 0 | 0 | 0 | No se presentaron peticiones con respecto al proceso |
| **Total** | 0 | **0** | 0 |  |
| **Quejas** |  | | | |
| Reparto | 29 | 29 | 0 | En su gran mayoría, solicitudes de creación de usuario y cambio de contraseña en ventanilla virtual para registrar demandas. Todos los casos fueron atendidos satisfactoriamente |
| **Total** | 29 | 0 | 0 |  |
| **Reclamos** |  | | | |
| Reparto | 6 | 6 | 0 | Los usuarios manifestaban dificultad para acceder a la ventanilla virtual y por otro lado solicitaban información general |
| **Total** | 6 | 6 | 0 |  |
| **Sugerencias** |  | | | |
| Reparto | 7 | 7 | 0 | Los usuarios registran en este campo solicitudes de información general, quejas, reclamos en relación a las decisiones judiciales, también solicitan creación de usuario y/o cambio de contraseña en ventanilla virtual |
| **Total** | 7 | 7 | 0 |  |
| **Felicitaciones** |  | | | |
|  | 0 | 0 | 0 | El proceso no fue objeto de felicitaciones |
| **Total** | 0 | 0 | 0 |  |
| **TOTAL** | **42** | **42** |  | En general el único campo al que se está dando buen uso es al de quejas, en las demás opciones los usuarios registran solicitudes de información o creación de usuarios de ventanilla virtual. Ya se realizaron modificaciones para que el cambio de contraseña sea directamente desde la ventanilla y de forma más sencilla |

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** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA Y TRANSFORMACIÓN  DIGITAL | 1. Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de la misma. | 100% | Durante el año se garantizó el acceso a la justicia a través de las herramientas diseñadas para trámite de solicitudes y consulta de información por parte de los usuarios, como el aplicativo de arancel judicial y copias auténticas, intranet de la Oficina Judicial y herramienta de auxiliares de la justicia |
|  | PILAR ESTRATÉGICO DE CARRERA JUDICIAL, DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | Cumplir los requisitos de los usuarios de conformidad con la Constitución y la Ley.  Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la de la organización.  Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia. | **100 %** | Para el año 2022 se generaron herramientas que permiten garantizar de manera más eficiente y de conformidad con la Ley, los requerimientos efectuados por los usuarios externos e internos, como fue la creación del aplicativo para descarga de novedades de reparto, consulta de justicia XXI unificada por todas las bases de datos, creación de la intranet de la Oficina Judicial y aplicativo de arancel judicial.  De igual forma con el apoyo de la ARL se realizó una visita para valoración por parte de la ARL a las condiciones y riesgos laborales de los servidores judiciales de la Oficina. |
|  | PILAR ESTRATÉGICO DE 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. | **100%** | Se dio cumplimiento a las actividades planteadas en el Plan de acción, las cuales estaban relacionadas con el proyecto de la Oficina de Gestión en Salud, gestión y trámite de las QRS recibidas en la Oficina Judicial y difusión de información institucional |
|  | PILAR ESTRATÉGICO DE CALIDAD DE LA JUSTICIA | Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.  Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización | **100%** | Con el fin de fomentar la cultura organización de calidad, control y medio ambiente, se dio cumplimiento a los seguimientos definidos en el plan de acción, medición de la satisfacción del usuario, se llevaron a cabo auditorías internas y externas para los procesos de la Oficina Judicial, se realizó seguimiento a los posibles riesgos de la Oficina Judicial, indicadores y elaboración de informe por la Alta Dirección.  Obteniendo información valiosa para la toma de decisiones en los diferentes procesos de la Oficina Judicial |
|  | PILAR ESTRATÉGICO DE ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA | Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.  Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana | **100%** | Por parte de la Oficina judicial se garantizan las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, en la ejecución de nuestras funciones, a través de los seguimientos estrictos que se realizan al área de reparto y depósitos judiciales. |

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

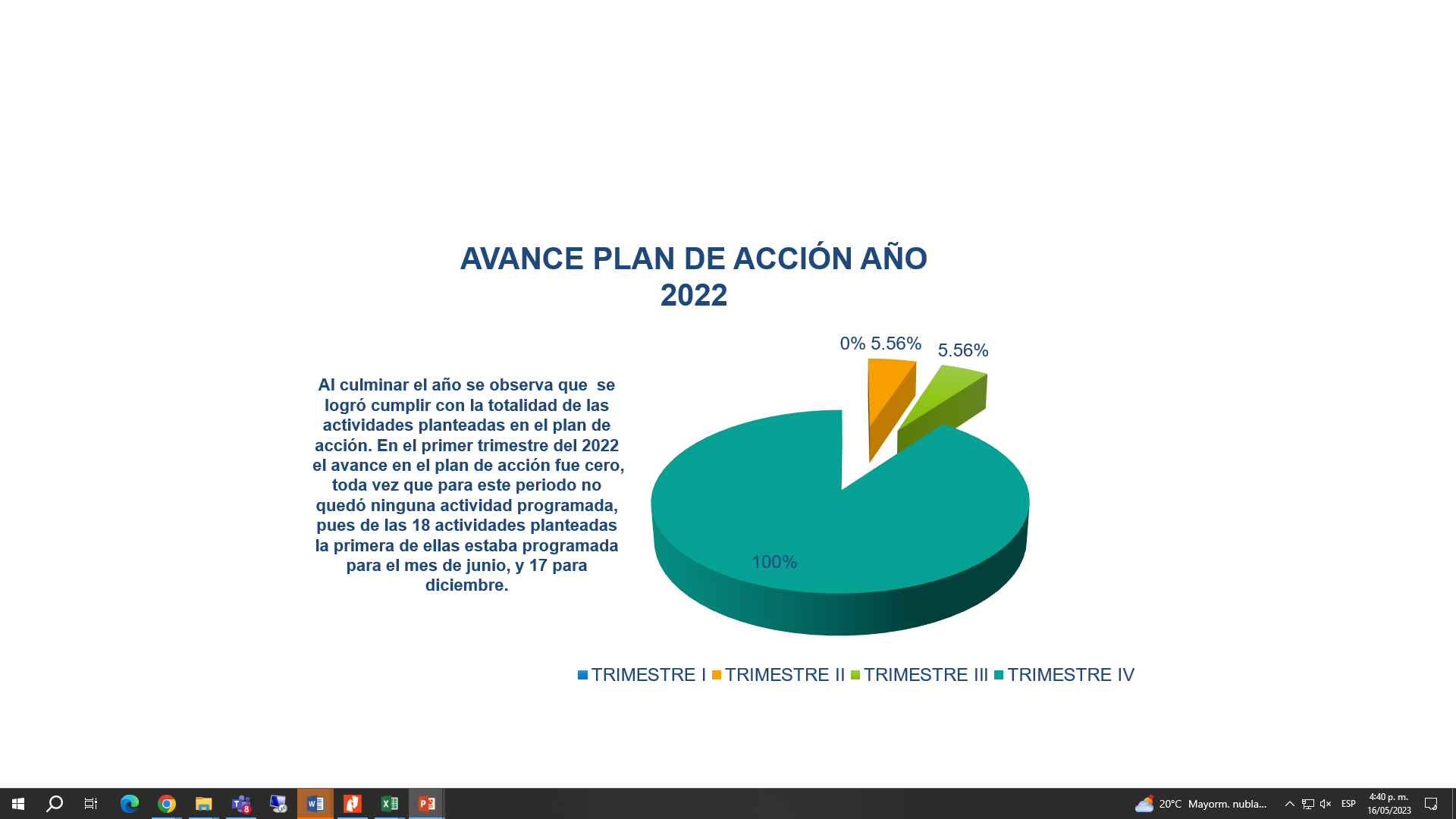
| **PROCESO** | **INDICADOR** | **META** | **RESULTADO** | **ANÁLISIS (comparar períodos)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Avance Plan de acción** | Avance Plan de Acción = (Actividades Ejecutadas / Actividades Programadas) \* 100 | 100% | 100% | En el primer trimestre del 2022 el avance en el plan de acción fue cero, toda vez que para este año no quedó ninguna actividad programada para el primer trimestre del año.  En relación al 2 trimestre, se identifica que se alcanzó la ejecución de las actividades programadas para dicho periodo, actividad que se refleja con el uso de la nueva herramienta de arancel judicial que se implementó en el área de archivo central.  En relación al 3 trimestre, no habían actividades programadas par dicho periodo, por lo que el indicador se deja en cero  Finalmente, al culminar el año se observa que se logró cumplir con la totalidad de las actividades planteadas en el plan de acción. En el primer trimestre del 2022 el avance en el plan de acción fue cero, toda vez que para este periodo no quedó ninguna actividad programada, pues de las 18 actividades planteadas la primera de ellas estaba programada para el mes de junio, y 17 para diciembre. |
| **Cumplimiento de las publicaciones** | (Número de publicaciones realizadas / Número de solicitudes por publicar)\*100 | 100% | 100% | Durante el primer semestre se realizaron 4 publicaciones relevantes para los usuarios de la Oficina Judicial tanto internos como externos, relacionadas con el tema de Auxiliares de la Justicia, la presencialidad y manual de funciones, superando el porcentaje de cumplimiento establecido.  para el ultimo trimestre del año se realizaron 16 publicaciones, conforme a las solicitudes realizadas. Dichas publicaciones se realizaron en la página de la Rama Judicial, Página de la Oficina Judicial y en el portal del Distrito, respecto a temas relacionados con normatividad (Acuerdos), convocatoria de Auxiliares de la Justicia, información general de la Oficina de Gestión en Salud, entre otros. |
| Quejas, reclamos y sugerencias atendidos oportunamente | (Número de solicitudes atendidas/Número de solicitudes recibidas)\*100 | 100% | 100% | Al 31 de diciembre 2022 se observa que se alcanza el porcentaje de cumplimiento, se reciben en total 57 PQRS, con un promedio aproximado de 5 solicitudes recibidas por mes, de las cuales son atendidas por parte de la Oficina Judicial, así:  QRS RECIBIDAS  41 quejas 9 reclamos 7 sugerencias  QUEJAS  Traslado de 12 quejas. Fueron trasladadas por competencia al consejo Seccional de la Judicatura, la comisión seccional de Disciplina y los Juzgados Laborales, por tratarse de asuntos de su competencia  Quedando un total de 29 quejas correspondientes a la Oficina Judicial, de las cuales se identifica que las solicitudes están orientadas a dificultades para consultar el acta de reparto a través de la Ventanilla Virtual; al igual, que dificultades para acceder a la Ventanilla Virtual. Todos los casos fueron atendidos satisfactoriamente, orientando al usuario vía telefónica y/o correo electrónico.  8 solicitudes de información general (información procesos)  1 memoriales de procesos judiciales  1 queja contra abogados  1 tutela  18 correspondencias para creación de usuarios en ventanilla virtual,  Se observa que el usuario está registrando la información a través de la herramienta de QRS que no están relacionadas con dicho aplicativo, pues registran demandas, y solicitan información de procesos a través de este canal  RECLAMOS  Traslado 1 reclamo al Centro de Servicios Civil Familia solicitando información relacionada con la legalidad del aplicativo.  En cuanto a los 8 reclamos correspondientes a la Oficina Judicial, 6 hacen relación al manejo de la Ventanilla Virtual, con dificultades para acceder a la herramienta, y 2 de ellos donde solicitan información general  SUGERENCIAS  Finalmente, de las 7 sugerencias, se evidencia que:  Se da traslado de 1 caso al Centro de Servicios Civil Familia  1 corresponde a la prueba realizada por parte de la seccional,  1 usuario manifiesta que no comprende el funcionamiento de la ventanilla virtual  1 usuario manifiesta que por error envió una demanda por QRS  1 usuario se queja porque desconoce el acta de reparto  1 usuario solicita información sobre fallas en sistema el 18 de noviembre  1 usuario solicita reasignación de contraseña de la ventanilla virtual  Se observa que el usuario está registrando la información a través de la herramienta de QRS que no están relacionadas con dicho aplicativo, pues registran demandas, y solicitan información de procesos a través de este canal |
| Gestión del reparto | ((Reparto realizados correctamente - novedades de cambio de grupo) / Total de solicitudes de reparto)\*100 | 80% | 99,85% | Durante el año 2023 se recibieron un total de 42 solicitudes de cambio de Grupo, equivalente al 99,85% en relación al reparto realizado durante todo el año que corresponde a una cifra de 28.605 asuntos. (ver matriz de salidas no conformes) |
| Gestión de novedades de Auxiliares de la justicia | (Novedades de Auxiliares de la Justicia realizadas/ Novedades de Auxiliares de la Justicia recibidas)\*100 | 100% | 100% | únicamente se recibieron 2 novedades de Auxiliares de la Justicia, las cuales fueron informadas a los despachos judiciales mediante circular DESAJMAC22-22, enviada el 1 de septiembre de 2022 y circular DESAJMAC22-29 enviada el 4 de noviembre de 2022 |
| Conciliación de las cuentas judiciales | (Conciliaciones realizadas por mes/ No. de cuentas judiciales en Manizales a conciliar) \*100 | 100% |  | Al 31 de diciembre de 2022 se tienen 66 cuentas conciliadas de las 67 cuentas judiciales que tenemos a cargo en la Oficina Judicial. Al respecto es importante destacar que la no conciliación de la cuenta del juzgado 6 de familia corresponde a un factor externo, puesto que en junio de 2022 se presentó una dificultad a nivel nacional con el Banco Agrario de Colombia, generando inconsistencias en algunos fraccionamientos.    Dicha situación generó como consecuencia que el Banco generara un REVER-PAGO para corregir la dificultad presentada con en el titulo N. 418030001354087 por $923.463,00, dado que este estado también aparece reflejado en el extracto queda marcando como doble, motivo por el cual al comparar los saldos con el extracto y con la información del sistema institucional los valores no coinciden pues en nuestro sistema institucional no tenemos la opción de reverpago, por tanto, no hay forma de registrar la información. no obstante, identificada la situación, queda claro que la cuenta está conciliada, la diferencia que existe se debe a que en el extracto parece como doble ingreso el título en mención. Para el próximo mes no se tendrá inconveniente. ver acta de seguimiento de depósitos judiciales del director. la situación fue solucionada el 16 de febrero de 2023. |
| Transferencia documental | (solicitudes de recepción de archivo atendidas/ solicitudes de recepción de archivo recibidas)\*100 | 100% |  | Como se observa no se logró cumplir con el indicador, debido a lo siguiente:  En el año 2021 se recibieron 52 solicitudes de recepción de Archivo de los despachos judiciales, de las cuales se atendieron 24 solicitudes el mismo año, quedando pendiente por atender 28 solicitudes debido a las restricciones de ingreso que se presentaron durante dicho año, con motivo de la pandemia y dado que se acumularon solicitudes del año 2020 cuando inició la cuarentena y donde el porcentaje de personal autorizado para ingresar a la sede era más restringido.  Durante el año 2022, se recibieron un total 20 solicitudes, lo que indica un total de 48 solicitudes pendientes por atender por parte del archivo central (incluidas las pendientes del año anterior) . de las cuales se atendieron 18 solicitudes, es decir se logró atender el 38% de las solicitudes. A continuación, se detallan las situaciones que impidieron que el porcentaje de recepción legase al 100%  Pese a que, para este año están trabajando la totalidad de empleados en el Archivo Central, desde inicio del año se identificó que las bodegas de almacenamiento del archivo central, ubicadas en el palacio de justicia Fanny González franco se encontraban cerca al límite de almacenamiento, para dicho periodo se alcanzó a recibir el archivo de la Comisión Seccional de Disciplina con un total de 205 cajas con 1519 expedientes. Finalmente, para principios de mayo ya se había superado la capacidad de almacenamiento, por lo que fue necesario suspender la recepción de archivo.  De acuerdo a esta situación, se solicitó a la Dirección Seccional traslado de archivo hacia el Centro Logístico de Archivo Central e Histórico para liberar espacio en el Palacio y continuar con la recepción de archivo. oficios enviados a la Dirección.DESAJMAO22- 225 del 9 de febrero de 2022 y DESAJMAO22-832 del 10 de mayo de 2022. En atención a dichas solicitudes mediante oficio DESAJMAO22-1126 del 21 de junio, se nos informó sobre las dificultades en relación a la asignación de recursos por parte de nivel central.  Mientras se encontraba una solución a la situación, como medida alternativa se instaló una estantería provisional para recibir el archivo del Tribunal Superior Sala Penal, quien tenía un hallazgo en relación a este archivo y requería con urgencia remitir dicho archivo a la Oficina de Archivo central, en total se a se recibieron 124 cajas con 1003 carpetas.  No obstante, teniendo en cuenta que para el 30 de junio todavía no se tenía una respuesta de nivel central, se solicitó autorización al Director para realzar un traslado gradual con los vehículos del Almacén y la Dirección. Actividad que se inició el 13 de julio y para el 12 de agosto ya se han traslado un total de 1286 cajas de archivo.  De igual forma se logró retomar la recepción de archivo a partir del 3 de agosto. |
| Nivel de satisfacción del usuario | (No. Respuestas calificadas con satisfecho y muy satisfecho/ No. Encuestas aplicadas)\*100. | 100% |  | Se observa que se supera el nivel de cumplimiento, pese a que la encuesta se publicó a partir del 8 de junio de 2022 se han recolectado 977 respuestas, de las cuales 965 califican el nivel de satisfacción como satisfecho y muy satisfecho.  En cuanto a la cantidad de respuestas calificadas como poco satisfecho o insatisfecho, en total se tienen 12 registros, que hacen alusión a lo siguiente:  \* Hay palabras que para la gente del común no se entienden fuera de eso lo mío es prioritario con tendencia a complicarse  \* Virtualmente no se puede acceder a la plataforma, siempre hay que ir personalmente a que un funcionario desde la IP interna de la Rama solucione las adversidades de acceder al servicio ofrecido por la entidad  \* No existe un control sobre el reparto de tutelas que realiza esta oficina  \*La dependencia encargada de reparto no está llevando un control de que presentan los accionantes en sus acciones de tutela, no verifican que los documentos enunciados si estén acompañando el archivo de demanda que envían a reparto a los juzgados  \* Mi hijo necesita un medicamento urgente  \*Servicio pésimo  \*Muy complicado  El 3 de agosto se envió correo al usuario que manifestó que "No existe un control sobre el reparto de tutelas que realiza esta oficina" donde se solicitó más información para conocer cual fue la situación que generó dicha calificación, sin embargo, a la fecha no se ha recibido respuesta  Por otro lado, en relación a las observaciones o sugerencias, llamó la atención la siguiente:  EN MUCHAS OCACIONES LAD PERSONAS VAN A SOLITAR UNA TUTELA EN LA PERSONERIA PERO COMO NO TIENE INTERNET LA PERSONA O EL USUARIO NO SR PUEDE RADICAR LA TUTELA INTERNET,,,,POR FAVOR CORREGUIR DICHO ASPECTO SOBRE EL USUARIO QUE EN MUCHAD OCACIONES NO TIENE DINERO PARA PAGAR DATOS O INTERNET EN SU CELULAR  De acuerdo a esto, se envió correo electrónico al usuario que desde las personerías y defensoría del pueblo se brinda este apoyo para el registro de la acción de tutela en el aplicativo, de igual forma, en el Palacio de Justicia Fanny González Franco se está también se realiza esta gestión de apoyo a la ciudadanía a través del Centro de Orientación y Atención al Usuario de Justicia CAO-UJ. sin embargo a la fecha no se ha recibido respuesta |
| Oportunidad en el servicio brindado | (No. Respuestas calificadas con bueno, excelente/ No. Encuestas aplicadas) \*100. | 100% |  | Se observa que se supera el nivel de cumplimiento, pese a que la encuesta se publicó a partir del 8 de junio de 2022 se han recolectado 977 respuestas, de las cuales 965 se cuentan con una calificación del servicio buena y excelente  En cuanto a la cantidad de respuestas calificadas como regular o mala, en total se tienen 12 registros, que hacen alusión a lo siguiente:  \* Hay palabras que para la gente del común no se entienden fuera de eso lo mío es prioritario con tendencia a complicarse  \* Virtualmente no se puede acceder a la plataforma, siempre hay que ir personalmente a que un funcionario desde la IP interna de la Rama solucione las adversidades de acceder al servicio ofrecido por la entidad  \* No existe un control sobre el reparto de tutelas que realiza esta oficina  \*La dependencia encargada de reparto no está llevando un control de que presentan los accionantes en sus acciones de tutela, no verifican que los documentos enunciados si estén acompañando el archivo de demanda que envían a reparto a los juzgados  \* Mi hijo necesita un medicamento urgente  \*Servicio pésimo  \*Muy complicado  El 3 de agosto se envió correo al usuario que manifestó que "No existe un control sobre el reparto de tutelas que realiza esta oficina" donde se solicitó más información para conocer cual fue la situación que generó dicha calificación, sin embargo, a la fecha no se ha recibido respuesta  En relación a lo expresado sobre los canales de atención, se informó dicha situación al Consejo Seccional para que a través de dicha corporación se solicite a los despachos judiciales la actualización de los números telefónicos, pues dicha información es la que se encuentra publicada en internet |

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

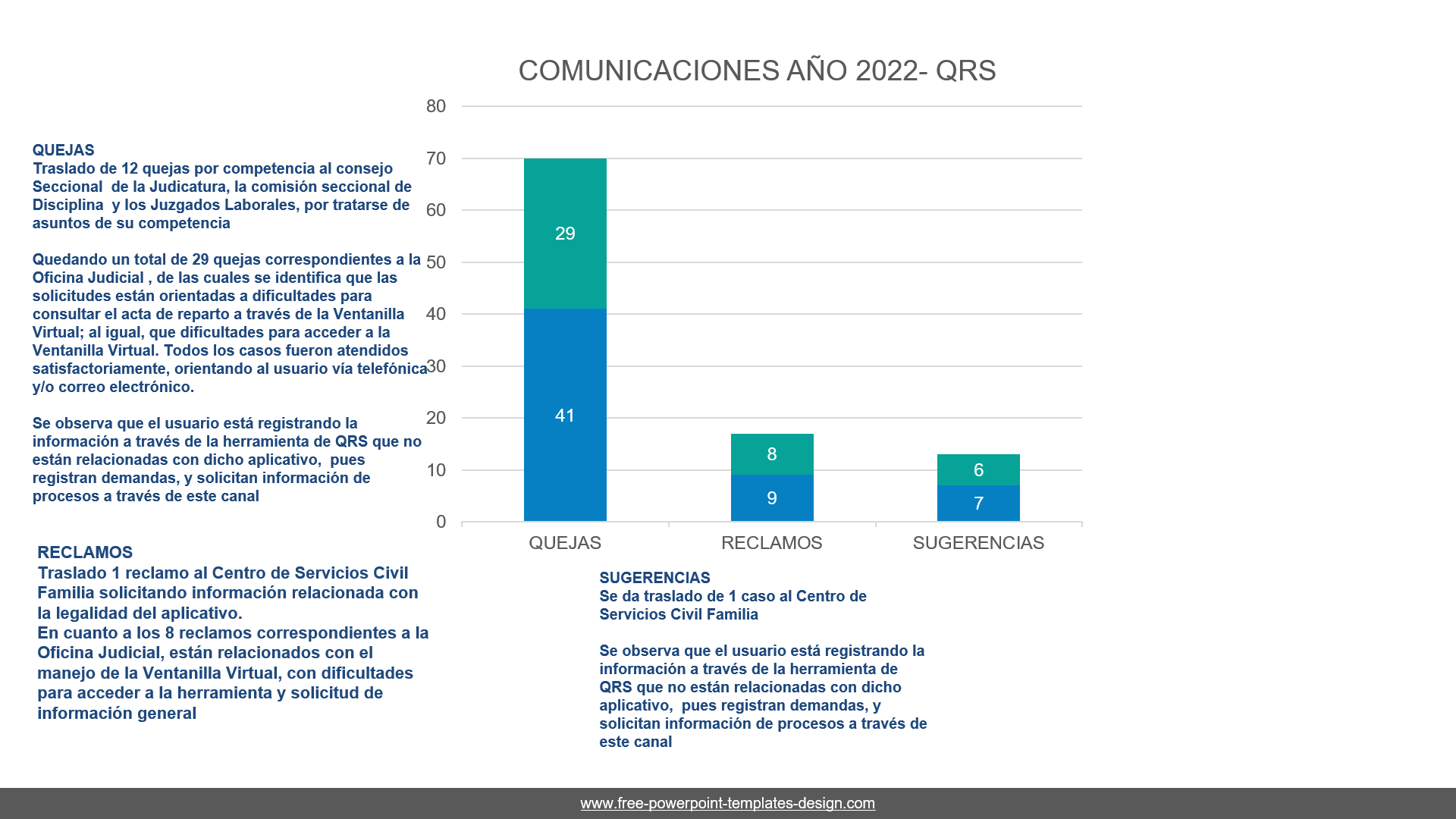
Nota: Una Salida No Conforme se entiende como el incumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio y la no realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas. Debe tenerse en cuenta el contexto específico.

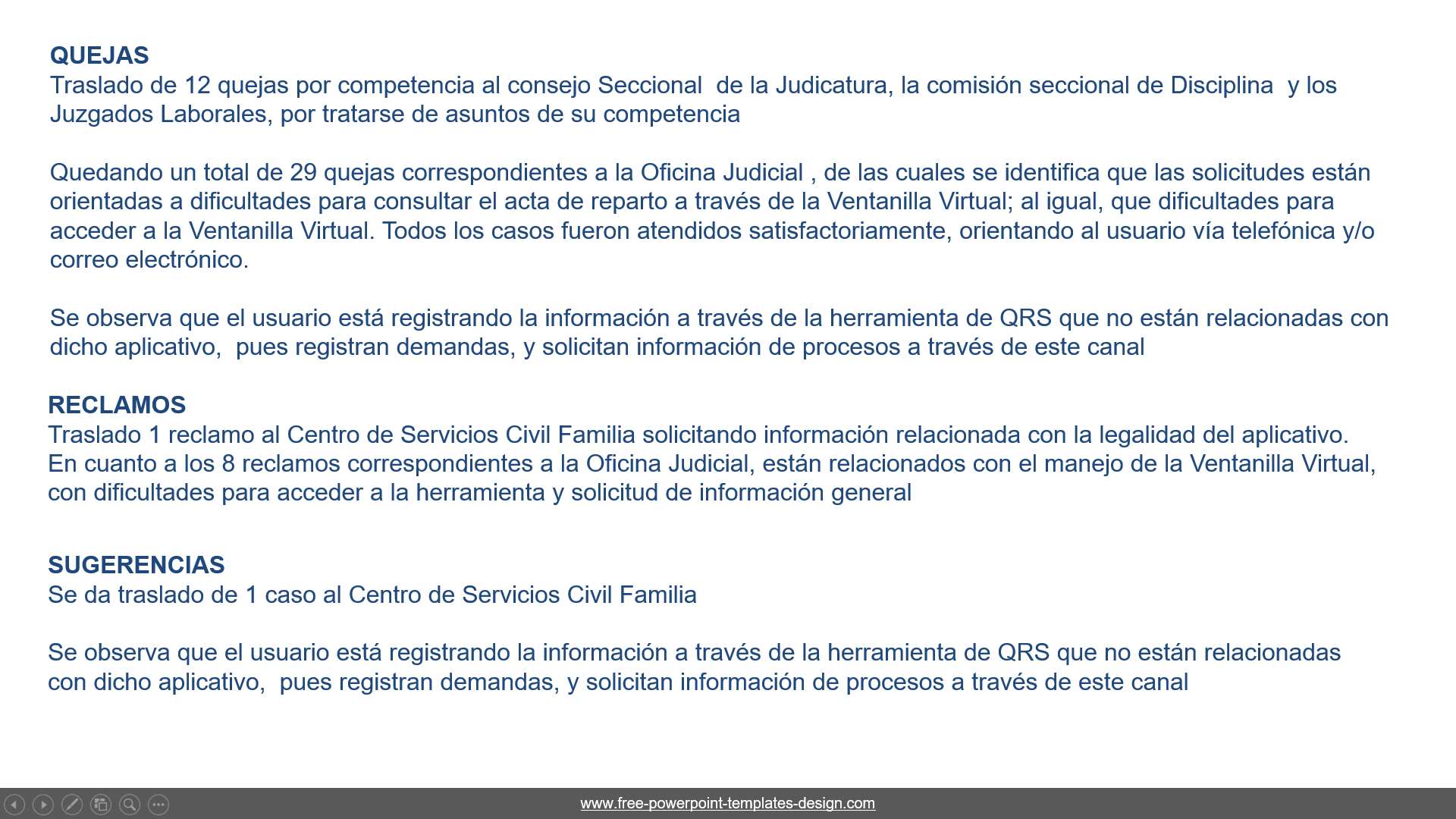
| **NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | **No. de Salidas No Conformes** | **Análisis** | **Corrección** | **Acción Correctiva** |
| Reparto | N42 | Las salidas no conformes están relacionadas con los errores de selección de grupo de reparto al momento de digitar el código. En general esta cifra de salidas no conforme e smuy baja, equivale al 0.15% del total del reparto realizado (total asuntos repartidos =28.605) | Sí. | Todas las actas de reparto fueron corregidas en su momento y enviadas al despacho |

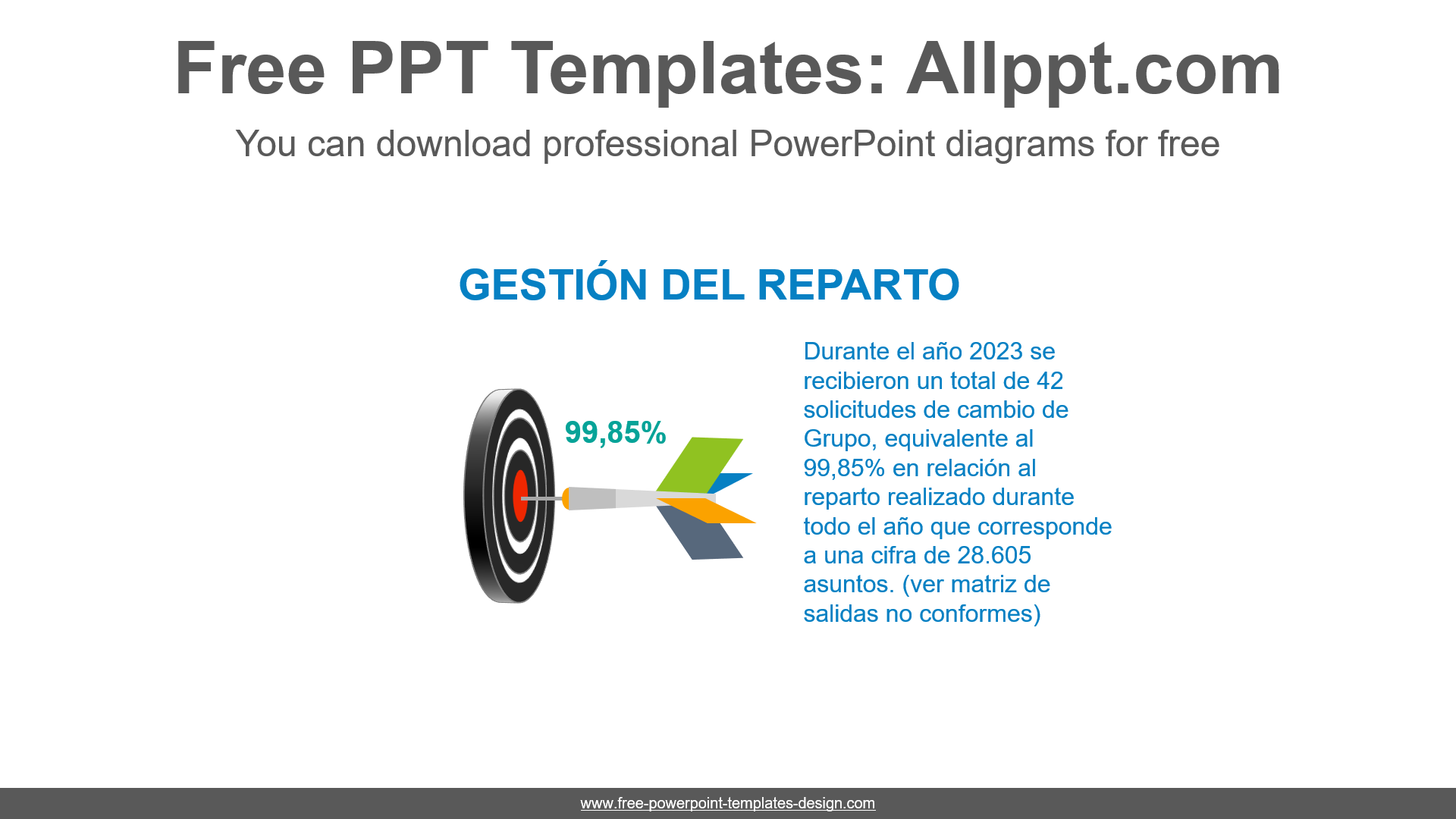
1. **RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso por procesos, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos)**

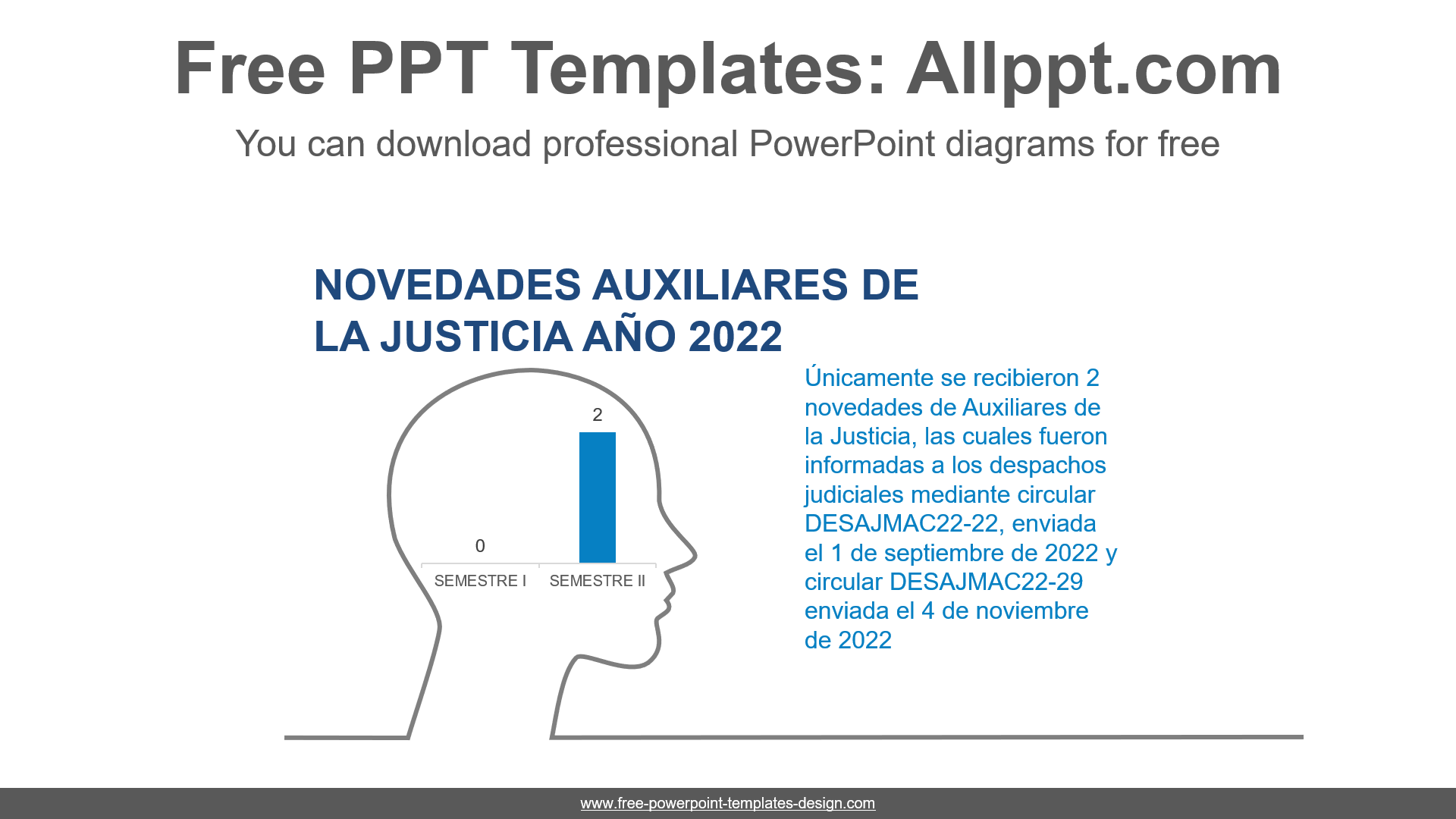


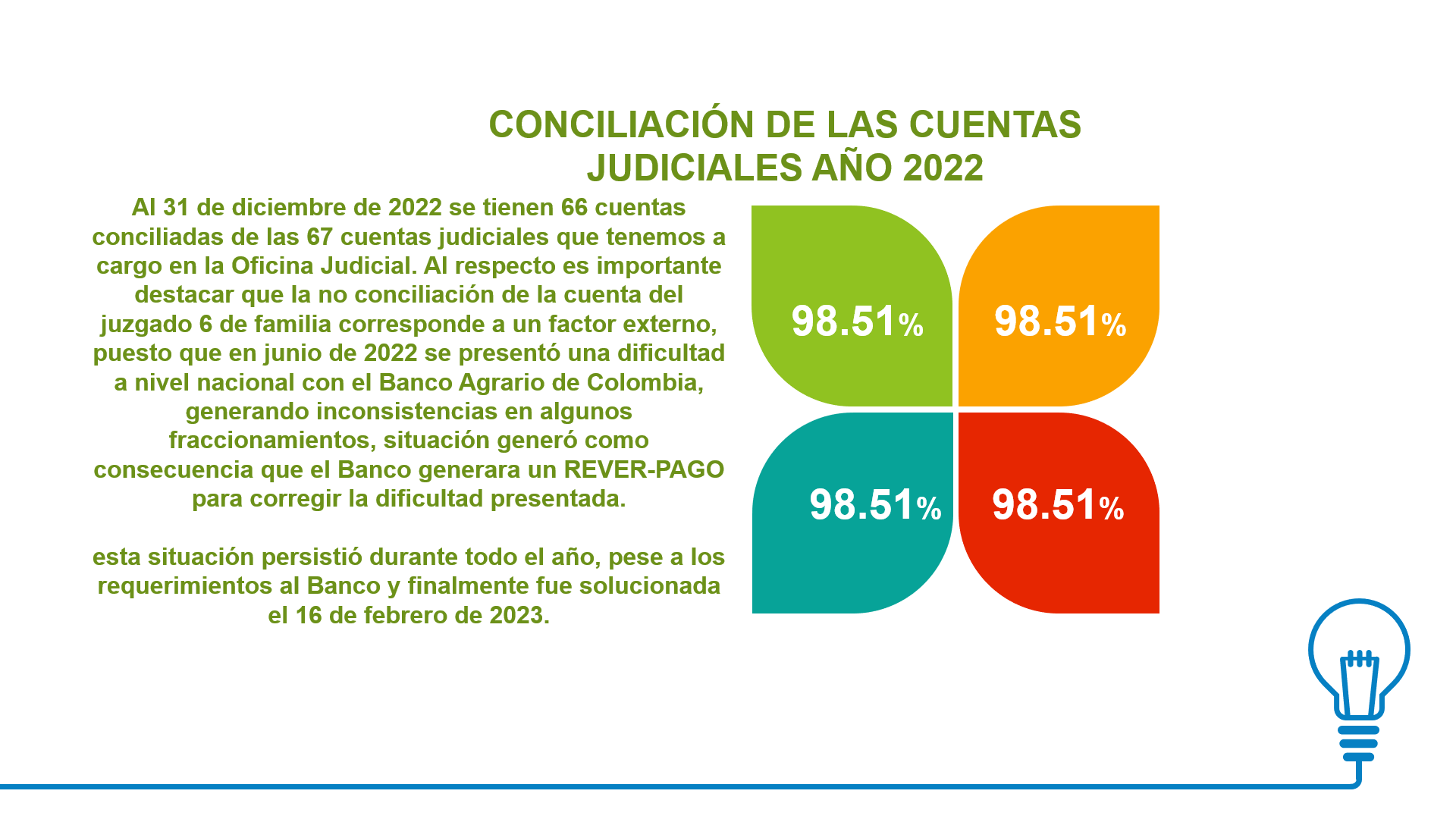


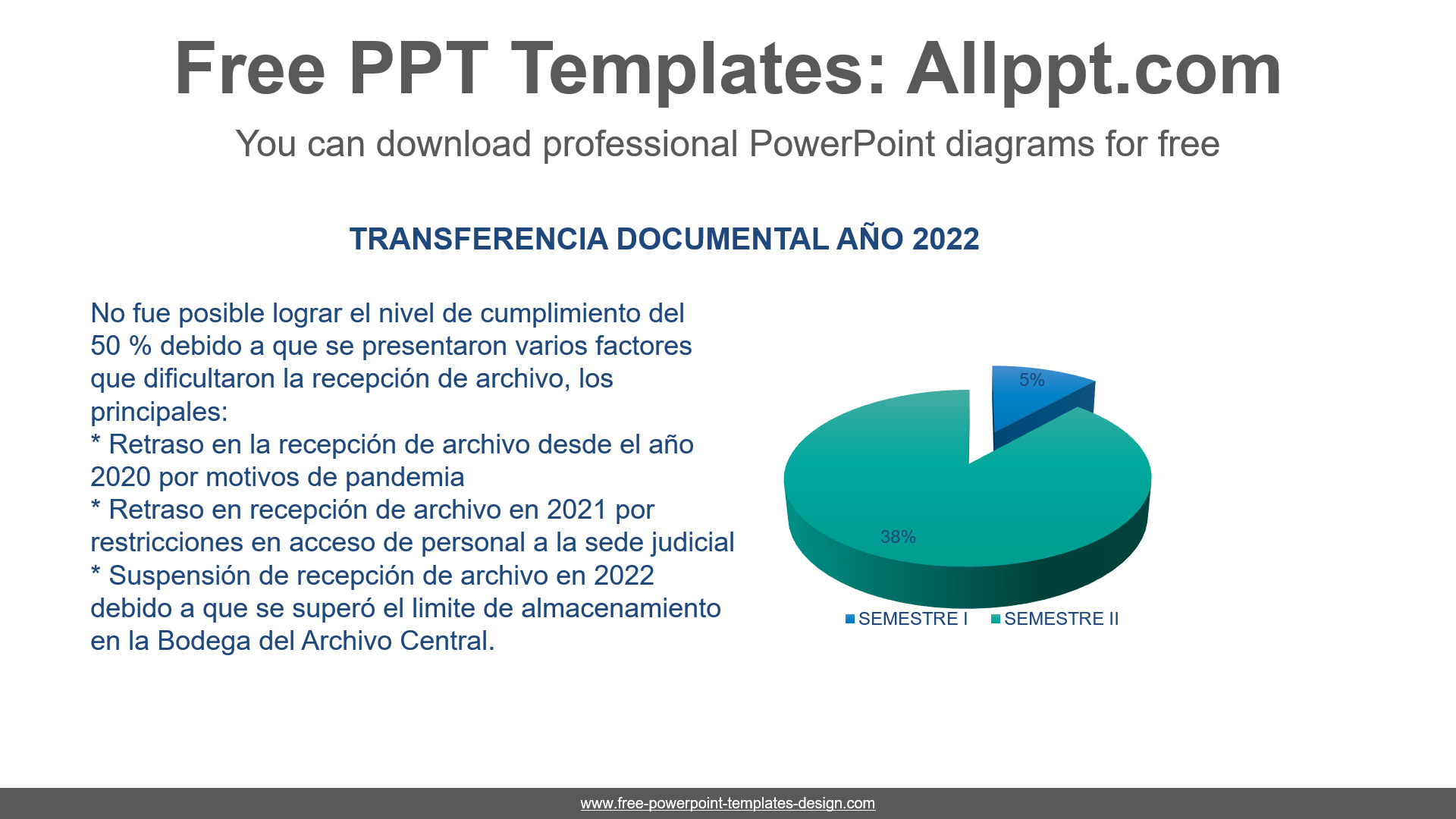


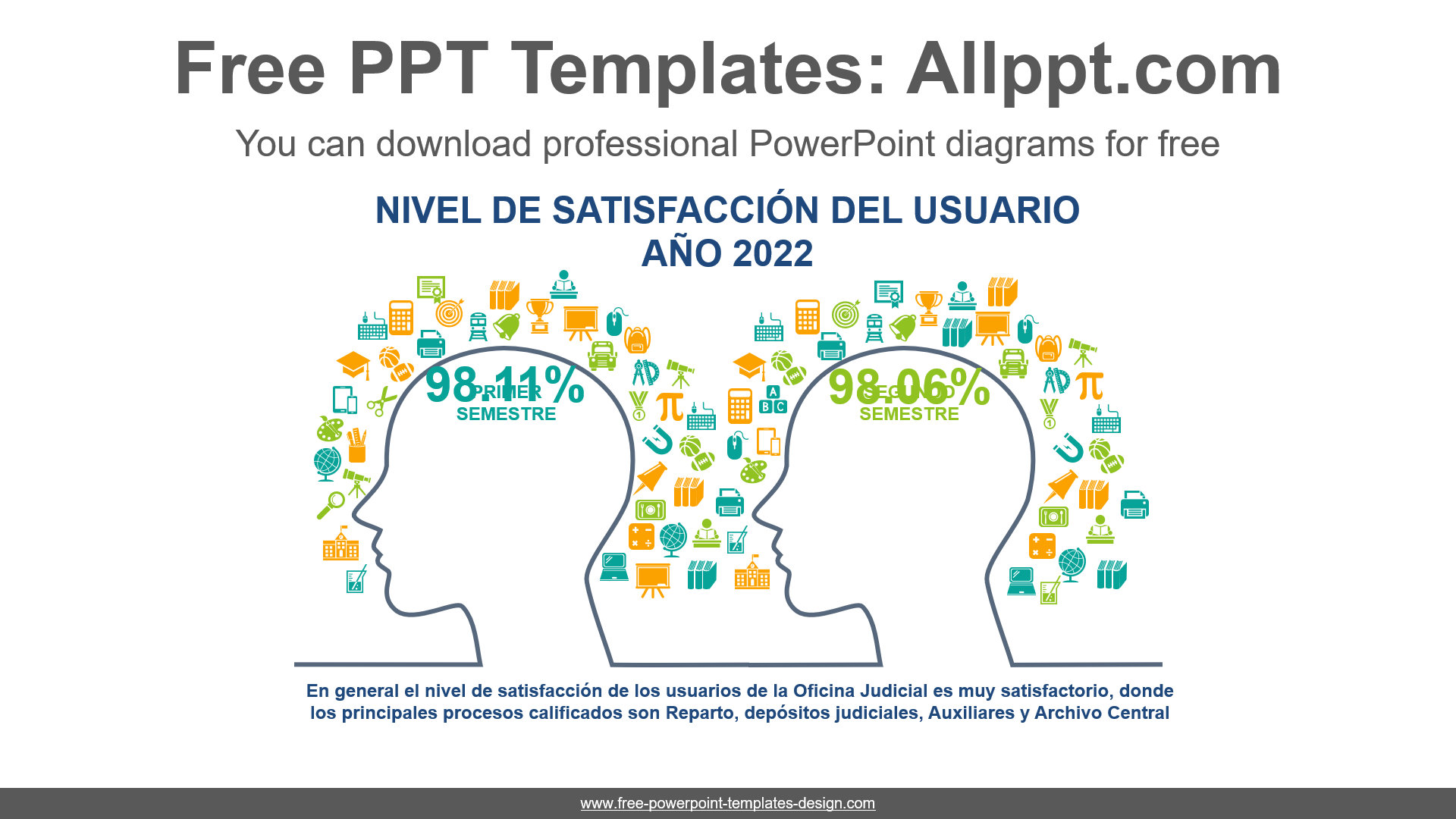














1. **RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA**

| **PROCESO** | **AUDITORÍA REALIZADA POR** | **FECHA**  **D/M/A** | **NÚMERO DE NO CONFORMIDADES** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Todos los procesos | INTERNA | 10/06/2022 | 0 | Fortalezas:  1. Creación y actualización de un Herramienta tecnológica (Interface) que permite recepcionar información de los diferentes  servicios, redireccionando la misma hacia los demás aplicativos.  2. La Implementación de la ventanilla virtual para que el usuario de administración de Justicia pueda registrar los datos de  radicación de los procesos para la Jurisdicción laboral, Contenciosa Administrativa y Jurisdicción ordinaria. Así mismo,  para la recepción de demandas para las oficinas de Manizales, Chinchiná y Villa María.  3. Creación del módulo de consulta de novedades en interface con los otros aplicativos que están montados en una gran  base de datos de información.  4. Implementación del formato de exclusión de reparto como mecanismo de seguimiento y control de los Jueces que no  están atendiendo en los Despachos judiciales por situaciones de carácter Administrativa.  5. Implementación herramienta tecnológica (Módulo de Calidad) para el seguimiento de las actividades del Plan de Acción  SIGCMA 2022; Matriz de riesgos; informe de revisión por la Dirección., registro de salidas no conforme, indicadores de  Gestión  Oportunidades de mejora:  Oficina de Apoyo Judicial de Manizales.  1. Mejorar la redacción de los controles de los procesos  2. Revisar y ajustar las fechas programadas en las actividades de la Acción de Gestión referente a la implementación de la  Herramienta para el manejo del Sistema de Gestión- SIGCMA.  En concepto del auditor líder se observa que el Centro de Servicios Civil Familia, la Oficina y Juzgados de Ejecución de  Sentencias Civil Municipal y la Oficina Judicial de Manizales cumplen de manera eficaz, eficiente y efectiva con los  requisitos establecidos en la norma de Calidad NTC ISO 9001: 2015; NTC 6256: 2021 y GTC 286:2021. |
| Todos los procesos | ICONTEC | 17/08/2022 | 0 | a. La ventanilla virtual, para que los usuarios ingresen la documentación de los procesos judiciales,  la cual es validada y si está bien va a reparto y se produce el acta de reparto, si no está correcta  se devuelve con un comunicado de devolución externa indicando los motivos del rechazo.  b. La atención de ventanilla virtual (presentación de demandas), recepción de tutelas, recepción  de memoriales, consulta de remates y la opción de consulta de procesos nacionales unificada.  c. El proyecto de la Oficina de Gestión Salud OGS, originado por el alto crecimiento de las acciones  de tutela contra las entidades prestadoras de los servicios de salud, como una alternativa de  solución a los problemas que tienen los usuarios de la administración de justicia para reclamar  sus derechos ante las EPS/IPS.  d. Los indicadores de atención de la OGS en cuanto a solicitudes radicadas, casos cerrados,  solicitudes de otros municipios, población atendida, porque evidencian una tendencia de  mejoramiento en el servicio, pasando de un nivel de eficiencia del 79.0% en el año 2019 a un  nivel de eficiencia en el 2021 del 88.0%.  e. Las reuniones semanales para la revisión del reparto, verificando las estadísticas de reparto en  cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Dirección Ejecutiva de la Administración  Judicial, con verificación del número de folios por tutelas, especialidad penal, especialidad civil  familia, sala de asuntos penales para adolescentes, especialidad laboral, sala civil familia,  laboral y penal, especialidad administrativa y comisión seccional de disciplina judicial.  f. Los servicios de la intranet de la Oficina Judicial porque opera como una herramienta que  permite verificar que los documentos que se ingresan para un proceso no se vayan a reparto nuevamente, también se cuenta con el Centro de Orientación y Atención del Usuario de Justicia  COA-UJ. El índice de satisfacción de los usuarios de la Oficina Judicial tuvo una calificación de muy satisfecho y satisfecho del 98.13% |

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

N/A

1. **LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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?** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Todos los procesos | No se materializó ninguno de los riesgos identificados en la vigencia, contenidos en la matriz o mapa de riesgos del proceso. | Se revisó la matriz de riesgos del proceso, no requirió ajuste. | No se requiere modificar, ni la probabilidad, ni el impacto en la valoración de los riesgos inherentes al proceso. | No se identificaron nuevos riesgos. |

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

Se evidencia la eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados para el proceso, en virtud de la pertinencia de los controles que se aplican para el tratamiento de las causas que los originan.

* 1. 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)

En la Oficina se aporta al mejoramiento del medio ambiente a través del uso de herramientas tecnológicas que contribuyen a la disminución en el uso de tóner y papel, así como el diseño y desarrollo de nuevas herramientas que optimizan los recursos físicos en cada procedimiento por tratarse de canales virtuales.

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 |
| Todos los procesos | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | La acción de mejora abierta tiene fecha de cierre en el año 2023. Corresponde a la creación de una herramienta para llevar seguimiento al sistema de gestión de calidad en la Dirección Seccional. |
| Planeación estratégica |  | 1 | 1 |  |  |  | Se diseñó un digiturno para la Oficina de Gestión en Salud |
| Gestión Documental |  | 1 | 1 |  |  |  | Se actualizó el aplicativo de arancel judicial y copias auténticas. |
| **TOTAL** | **1** | **3** | **3** | **0** | **0** | **0** |  |

**SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

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

| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **FECHA** |
| --- | --- | --- |
| Dar continuidad al seguimiento de Sistema de Gestión de Calidad, matrices de riesgos, plan de acción, indicadores | Jefe Oficina Judicial | 01/01/2023 al  31/12/2023 |
| Brindar apoyo a los despachos judiciales de la especialidad laboral en la implementación del nuevo Sistema Integrado Único de Gestión Judicial -SIUGJ. | Jefe Oficina Judicial | 01/01/2023 al |
| Desarrollo de herramienta para el seguimiento y control del sistema de Gestión de Calidad de la Dirección Seccional de Manizales y Oficina Judicial de Manizales | Jefe Oficina Judicial | 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? | Ninguno de fondo; sin embargo, es recomendable mantener y mejorar continuamente la aplicación de los procedimientos, documentos e instrumentos del proceso. |
| ¿Se requiere necesidad de recursos? | De ser posible ampliar la planta de personal a nivel seccional, en particular aquellas oficinas donde labora un solo auditor. |

1. **CONCLUSIONES**

| **CONDICIÓN** | **PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA** |
| --- | --- |
| a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO. | Sí porque aporta al cumplimiento de la labor misional y los requisitos establecidos por la Constitución y la Ley y contribuye en el logro de la Política y Objetivos de Calidad y porque las disposiciones y metas trazadas por el Despacho de la Magistrada Líder del SIGCMA y la Coordinacion Nacional del SIGCMA, se realizan y se cumplen para el mejoramiento y mantenimiento del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios. |
| b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE. | Si porque proporciona el marco de referencia para el direccionamiento estratégico de la Entidad y ayuda en el cumplimiento la Política de Calidad, de sus objetivos institucionales y de Calidad definidos por la Entidad. |
| c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO. | Sí porque se encuentra articulado, con el Plan sectorial de desarrollo de la entidad y toda su planeación estratégica. |
| d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ. | Sí porque se ejecutan las actividades conforme a lo planeado y conforme a los requisitos establecidos y en cumplimiento del Plan sectorial de Desarrollo de la Entidad, bajo la óptica de la mejora continua y el pensamiento basado en riesgos. |

1. **OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS**

* La implementación del SIGCMA de las dependencias, permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que organiza y estandarizar el trabajo con instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad de la toma de decisiones basada en datos reales, del mismo modo permite establecer barreras de control que minimizan los impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.
* Lo anterior 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 funcionarios y empleados quienes en su desarrollo participamos.
* Mantener y mejorar los tramites virtuales que generan mayor eficiencia en la prestación del servicio.
* Se dará continuidad a la implementación de estrategias que permitan mantener y mejorar las buenas prácticas, enmarcadas en la mejora del servicio para los usuarios y alineadas con la preservación de los recursos y la protección del medio ambiente, dando cumplimiento a los requisitos legales vigentes ambientales.
* Se continúa con el proceso de Formación y Capacitación del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de las normas y sobre todo a la toma de conciencia de los sistemas.