***Coordinación Nacional***



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA | | | |
| CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE BOGOTA | | | |
| **INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA 2021**Revisión por la Dirección - YouTube | | | |
| DEPENDENCIA: | Consejo Seccional de Bogotá | **LIDER DEL SIGCMA** | Dra. Emilia Montañez |
| FECHA DE REALIZACIÓN: | Abril de 2022 | **FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA** | Marzo de 2022 |
| PILARES ESTRATÉGICOS | MACRO - PROCESOS | **PROCESOS** | **Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe** |
| Modernización Tecnológica y Transformación Digital. | ESTRATÉGICOS | Planeación Estratégica | X |
| Comunicación Institucional, | X |
| Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes |  |
| 0909  MISIONALES | Modernización de la Gestión Judicial |  |
| Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad. | Reordenamiento Judicial | X |
| Mejoramiento de la Infraestructura Física |  |
| Administración de la Carrera Judicial | X |
| Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento. | Gestión de la Formación Judicial | X |
| Gestión de la Información Judicial |  |
| Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia | X |
| Transformación de la Arquitectura Organizacional. | APOYO | Gestión Documental |  |
| Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional |  |
| Gestión Tecnológica |  |
| Justicia cercana al ciudadano y de comunicación. | Administración de la Seguridad |  |
| Gestión Humana |  |
| Gestión Administrativa |  |
| Calidad de la Justicia | Gestión de Compra Pública (Adquisición de Bienes y Servicios) |  |
| Anticorrupción y Transparencia | Gestión Financiera y Presupuestal |  |
| Asistencia Legal |  |
| Gestión de la Información Estadística | X |
| EVALUACIÓN Y MEJORA | Auditoría Interna |  |
| Mejoramiento del SIGCMA | X |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2020)**  **(Copiar de compromisos de la reunión anterior)** | **ESTADO**  **(Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)** |
| Posible asignación de recursos a la Rama Judicial, que permita la creación de cargos en descongestión para este Consejo Seccional y los despachos judiciales | En el año 2021 el Consejo Superior de la Judicatura mediante los Acuerdos PCSJA21-11767 y PCSJA21-11866 creo 6 cargos de Profesional Universitario Grado 11 para los 3 despachos que conforman la Corporación, a partir del 11 de marzo hasta el 31 de diciembre. Lo anterior, permitió evacuar mensualmente un promedio de 350 vigilancias de las 3.972 que se recibieron a lo largo del año 2021. Debiéndose indicar que dichos cargos apoyaron otras funciones de esta Corporación.  Siendo aquí importante señalar que en virtud a las propuestas y gestiones realizadas desde esta Sala se logró a lo largo del año 2021, la expedición de alrededor 12 Acuerdos por parte del Consejo Superior relacionados con creación de medidas, consistentes en creaciones de despachos, cargos o distribución y reparto de actuaciones o prórroga de las mismas para los despachos de este Distrito Judicial.  Acuerdos PCSJA21-11739, prorrogado por el PCSJA21-11765; PCSJA21-11764; PCSJA21- 11766; PCSJA21-11793; PCSJA21-11795; PCSJA21-11812; PCSJA21-11819; PCSJA21-11845; PCSJA21-11853; PCSJA21 11880; y PCSJA21-11899. |
| Se continuo para el año 2021 con la iniciativa referente a la implementación y masificación en el uso de las herramientas tecnológicas, como los aplicativos de Vigilancias y Calificaciones todos en su modalidad Web; así mismo se profundizo en el uso de Office 365, para tal efecto se hicieron diferentes reuniones tendientes a divulgar, y socializar al interior de la Corporación el uso de aplicativos con OneDrive, Teams y Forms; de igual manera se incentivó el uso de los recursos y posibilidades que entrega el sistema de gestión documental Sigobius, logrando que un importante número de la correspondencia que es enviada por la Sala, se tramite directamente por este medio, evitando reprocesos, optimizando el recurso humano y los tiempos en que se envían los documentos. De otro lado, se prosiguió incentivando el uso de las tecnologías de la información disponibles para continuar en el de la gestión de los procesos y en la realización de audiencias virtuales para reducir tiempos procesales y el acceso de los ciudadanos a la justicia. | Desde el año 2020, la presidenta de la Corporación la Dra. Emilia Montañez de Torres, y quien también fungió como presidenta de la Corporación para el año 2021, dio curso a un programa de sistematización, promoviendo la implementación de proyectos de tecnológicos. Fue en virtud de lo anterior que se desarrollaron los aplicativos de Calificaciones, Carrera Judicial y Vigilancias Judiciales, herramientas, todas estas de creación y desarrollo interno de este Consejo Seccional. De esta manera para el año 2021 se logró la masificación en el uso de estos nuevos aplicativos tanto por la totalidad de la Corporación, así como por los despachos de este Distrito Judicial; para tal efecto se realizaron diferentes ejercicios de capacitación y se brindó soporte para su implementación, consolidando los beneficios del funcionamiento web de estas herramientas, ello conforma a las condiciones impuestas por la Pandemia. Así mismo, se continuo en el uso del Buzón digital, así como la implementación del módulo de atención virtual dispuesto en la Circular PCSJ21- 12, todo ello verificable en el micrositio del Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá  [https://www.ramajudicial.gov.co/web/consejo-seccional-de-la-judicatura-de-bogota/atencion-al-usuario](https://www.ramajudicial.gov.co/web/consejo-seccional-de-la-judicatura-de-bogota/atencion-al-usuario%20) |
| Avance en la Convocatoria No.4 Acuerdo No. CSJBTA17-556 de 2017, “Por medio del cual se adelanta el proceso de selección y se convoca al concurso de méritos para la conformación del Registro Seccional de Elegibles para la provisión de los cargos de empleados de carrera de Tribunales, Juzgados y Centros de Servicios”. | - En el año 2021 frente a la Convocatoria No. 4 se procedieron a resolver los siguientes ítems:  - 31 recursos contra la prueba de conocimientos, adicionados con ocasión a la jornada de exhibición de cuadernillos (Resolución CSJBTR21-14 de 2021 y Resolución CSJBTR21-19 de 2021).  - Decisión de 6 recursos interpuestos contra la prueba de conocimientos (Resolución CSJBTR21-18 de 2021).  - Exclusión 69 concursantes que pasaron el examen, pero no reunían requisitos (Resolución No. CSJBTR21-26 de 2021).  - Decisión de recursos contra la decisión de exclusión de concursantes (Resoluciones CSJBTR21-33 de 2021 y CSJBTR21-38 de 2021).   * - Conformación 37 Registros de elegibles para los distintos cargos, con 2.203 concursantes.   - Se recibieron 101 recursos contra los registros. En la medida de la firmeza de los registros, se comenzó en el mes de julio el proceso de publicación de vacantes y envío de listas de elegibles, culminando en el mes de diciembre con el Acuerdo CSJBTA21-95, quedando así en firme todos los registros de elegibles.  - Igualmente se realizó atención permanente de peticiones y tutelas relacionadas con el tema del Concurso y Carrera Judicial.  Todo lo anterior puede corroborarse en el siguiente link:  <https://www.ramajudicial.gov.co/web/consejo-seccional-de-la-judicatura-de-bogota/convocatoria-no.4-de-empleados-de-tribunales-juzgados-y-centro-de-servicios>  Es importante igualmente precisar que en los relativos a las Convocatorias No. 2 y 3 también se surtió el proceso de remisión de listas frente a los Registros de Elegibles que conservan vigencia y la publicación de opciones de sede que se efectúan mensualmente, todo lo cual puede corroborarse por medio de los siguientes links:  <https://www.ramajudicial.gov.co/web/consejo-seccional-de-la-judicatura-de-bogota/convocatoria-no.2-de-empleados-de-consejos-y-direcciones-seccionales>  <https://www.ramajudicial.gov.co/web/consejo-seccional-de-la-judicatura-de-bogota/portal/corporacion/concursos/convocatoria-no.3-de-empleados-de-tribunales-juzgados-y-centro-de-servicios> |
| Se fortaleció la recopilación de información del sistema SIERJU, la cual se utiliza para el cálculo del factor eficiencia de la calificación integral de servicios de los jueces. | Para el año 2021, y conforme a la modificación de los formularios SIERJU, respecto a la inclusión de la Sección del control de las audiencias programadas y realizada, se facilita la recolección de esta información tan importante para la calificación de los jueces. No obstante, las condiciones impuestas por la pandemia, hicieron que la recopilación de la información estadística presentara desafíos con ocasión a la Pandemia, todo lo cual demando redoblar esfuerzos para lograr mediante llamadas y correo electrónicos la consecución de la información de los despachos judiciales. En el año 2021 se consolidaron más de 740 calificaciones de Jueces, correspondientes a los periodos 2019 y 2020 (\*Las calificaciones del año 2019 estuvieron suspendidas debido a la situación de emergencia sanitaria). Para las calificaciones del año 2020 se aplicó el Acuerdo PCSJA21-11799, el cual asignó a los funcionarios el mismo puntaje obtenido en 2019, y otorgó puntos adicionales por el uso de las TIC y el aumento en el rendimiento respecto al año anterior. |
| De acuerdo a las observaciones del auditor externo se debe verificar el contexto de la organización para que coincida con las estrategias. | En el año 2021 se realizó una revisión del contexto efectuado los ajustes necesarios para que concuerden, verificando a su vez los indicadores e incluyendo la totalidad de aplicativos que se han desarrollado al interior de la Sala. Igualmente, con la expedición del Acuerdo PCSJA21-11840 de 2021 para el mes de agosto de 2021 se hizo necesario empezar a realizar ajustes en la gestión debido a que se dispuso retornar paulatinamente a la atención presencial en sede. |
| Incluir las retroalimentaciones de las partes interesadas | Se realizaron a lo largo del año diferentes reuniones con las distintas especialidades para atender la percepción frente a los procesos que realiza la Corporación y tratar distintas problemáticas en búsqueda de soluciones, el registro de dichas actividades se encuentra incluido en los ordenes del día de las Salas que se realizan semanalmente. Igualmente es importante decir que se aplicaron otras metodologías para conocer la opinión de los grupos de interés, como son encuestas, sin embargo, el muestreo se tornó difícil dadas las condiciones de restricción de asistencia a las sedes que existieron a lo largo del año con ocasión de la pandemia, todo ello dado que en la mayoría el único canal existente es el correo electrónico institucional. |
| Mejorar en el control de finalización de los documentos en el sistema SIGOBIUS, dado que varios de ellos son aprobados por el Magistrado, pero no son finalizados en el sistema. Y esto genera el riesgo de modificarse el documento después de haberse aprobado y no permite la consulta a través del sistema de los documentos expedidos | En el año 2021, se continuó insistiendo desde la Presidencia de la Sala en el tema de gestión documental y más concretamente en la aprobación y manejo en el máximo posible de forma digital de los documentos emitidos por este Consejo, a través del sistema Sigobius. Consolidándose un avance a lo largo del año de una gestión digital del 90% de toda la documentación proveniente del Consejo Seccional de la Judicatura, incluyendo los Ordenes del Dia y las Actas de las Sesiones de Sala, así como las vigilancias judiciales y demás oficios, lo cual redujo considerablemente entre un 85 y 90% el gasto de papel y tóner, quedando los documentos alojados en el aplicativo Onedrive, eliminando la necesidad en casi su totalidad de la necesidad de seguir teniendo un archivo físico, lo anterior puede verificarse en la Secretaria de la Corporación, y en los sistema de almacenamiento y el grupo de Teams de la Sala. |
| Para inicios del año 2020 el acceso a los sistemas de información solo se podía realizar de manera local en las instalaciones del Consejo Seccional, de ahí que se tornaba urgente, posibilitar el acceso a dicho aplicativos de manera web. Dicha labor se realizo a finales del año en mención. No obstante, para el año 2021 se hizo necesario corregir y depurar algunos errores en cuanto a la programación de las nuevas funcionalidades de los sistemas, logrando no solo que el usuario interno pudiera acceder sino además el externo que, en el caso del aplicativo de calificaciones, conto con una herramienta que permite el envió al Consejo Seccional de los Formularios de Calificación de Jueces, obviando el tramite del envío en físico o por correo electrónico de esta correspondencia. | En el año 2021, la presidencia se comprometió a sacar adelante y materializar la funcionalidad web de los aplicativos de Vigilancias Judiciales, Carrera Judicial y Calificaciones, labor que culmino y puede evidenciarse al acceder a los aludidos programas. Queda pendiente continuar manejando el funcionamiento de dichos programas, para tal efecto, se solicito la ayuda de la Unidad de Informática del Consejo Superior de la Judicatura, encontrándose pendiente una respuesta definitiva frente al mejoramiento del código de los aplicativos. |
| Se insistió en la sustitución del equipo de servidor con el que cuenta la Corporación, así como de los equipos de cómputo de los Despachos y Secretaria ante la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, para mejorar la capacidad de almacenamiento y funcionamiento de los aplicativos, así como facilitar el retorno progresivo de los integrantes del Consejo Seccional de la Judicatura al trabajo presencial. | En el año 2021, se logró el reemplazo de la totalidad de los equipos de cómputo de la Corporación, en lo que respecta al servidor, no fue posible la renovación del equipo, por parte de la Dirección Ejecutiva se sugirió utilizar el servidor que fuera asignado a la Comisión Seccional de Disciplina, y el cual cuenta con la capacidad. Se procedió a realizar lo anterior, no obstante, para el mes de diciembre, debido a la vacancia, se presentaron inconvenientes y limitaciones en el uso y manejo del equipo, de ahí que esta alternativa de solución fue descartada y se hizo necesario en la sesión de Sala del 27 de diciembre nuevamente elevar petición ante el señor Director Ejecutivo Seccional de Administración Judicial Bogotá, para la reposición definitiva del equipo. |
| En algunos casos la búsqueda de documentos a través del sistema SIGOBIUS no es fácil. Se sugirió estandarizar los asuntos y tipos de documentos recibidos. | Esta labor se inició con la implementación del buzón digital, sin embargo, está pendiente avanzar en otros tipos documentales, así mismo, lograr el desarrollo de una mejora frente a la radicación de solicitudes de Vigilancia Judicial para conseguir que las peticiones sean aportadas por el Usuario con toda la información requerida para su trámite, se encuentra pendiente la creación de un módulo de gestión de correspondencia o radicación de peticiones que permitan agilizar este trámite. |

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

**Se hace la revisión del Contexto vigencia 2021. 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)** | **ACCION A TOMAR**  **(Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)** |
| Transversal a todos los procesos | Cuestión Externa: Estado de emergencia - Covid19 | Prorrogas declaratoria de emergencia Sanitaria, por cuenta de la pandemia COVID19. | Acatamiento de las Medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, Consejo Superior de la Judicatura y en Consejos y Direcciones seccionales para mitigar y prevenir el contagio del covid-19, y garantizar la prestación del servicio:  -Trabajo desde casa  -Implementación de herramientas colaborativas  -Suspensión de términos  - Ampliación del plazo del reporte SIERJU  -Aplicativo Web de recepción de tutelas y hábeas corpus  -Envío en línea de tutela y hábeas corpus  -firma electrónica  -Autorización de pago de depósitos judiciales por Portal Web Transaccional del Banco Agrario de Colombia  -Habilitación del reparto de acciones de tutela y habeas corpus  -Protocolo para el manejo de documentos físicos  -Protocolos de bioseguridad  - apertura de cuentas de correo electrónico para mejorar la comunicación entre los despachos judiciales y administrativos y el usuario  -Verificación funcionamiento de los micro sitios web.  -Mediante Acuerdo PCSJA20-11631 del 22 de septiembre de 2020, el Consejo Superior de la Judicatura adoptó el Plan Estratégico de Transformación Digital de la Rama Judicial -PETD 2021- 2025, dentro del cual se contempla el programa de Expediente Electrónico y el proyecto SIUGJ-Complementarios que incluye la actividad de Digitalización de Expedientes, como actividad de transición hacia la consolidación del expediente electrónico en la Rama Judicial  -Se efectuó acompañamiento al Acuerdo PCSJA20-11635 del 05 de octubre de 2020, Plan de digitalización de expedientes judiciales en el proyecto de inversión de Fortalecimiento de los mecanismos para el acceso a la información de la Rama Judicial  -Se expidió la Circular CSJBTC21-47 por medio de la cual se regulo el aforo en las distintas sedes judiciales, reiterando brindar atención a los usuarios de manera virtual por los canales establecidos. Indicando que seria el nominador, magistrado, juez, o jefe el encargado de organizar la asistencia a sedes de acuerdo a las necesidades se requiera, pero siempre establecido un sistema de rotación.  -Posteriormente y luego de superar en el 2021, diferentes picos en la pandemia por el Consejo Superior de la Judicatura, se expide el Acuerdo PCSJA21-11840 del 26 de agosto de 2021, por el cual se adoptaron medidas para garantizar la prestación del servicio de justicia en los despachos y dependencias administrativas del territorio nacional, indicándose en el citado acto administrativo que a partir del 1° de septiembre se retornará gradualmente a la presencialidad con alternancia en todas las sedes judiciales. |
| Transversal a todos los procesos | Cuestiones externas: Normatividad legal | Decreto 806 de 2020 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.  Decreto legislativo 491 de 2020, cuyo artículo quinto amplió los plazos que tienen las autoridades para contestar las peticiones hechas por los ciudadanos amparados por el derecho fundamental de petición. En virtud de dicho decreto, el plazo general para contestar peticiones es de 30 días, a menos de que haya una norma especial que dicte un término diferente, o que se trate de una petición de información o de consulta, casos en los cuales las entidades tendrán 20 días y 35 días respectivamente. | - Apertura de cuentas de correo electrónico para mejorar la comunicación entre los despachos judiciales y administrativos y el usuario  -Habilitación de los micro sitios web.  -Aplicativo Web de recepción de tutelas y hábeas corpus  -Aplicativo en línea de tutela y hábeas corpus  -firma electrónica  -Expediente digital  -Audiencias virtuales  -Se hizo necesario la modificación de los términos internos para dar respuesta a los derechos de petición en concordancia con el Decreto. |
| Transversal a todos los procesos | Requisitos legales | Socialización y acatamiento de la Resolución 2184 de 2019  Artículo 4. Adóptese en el territorio nacional, el código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente, así: a) Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables. b) Color Blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón. c) Color negro para depositar los residuos no aprovechables. | Sensibilizar a los servidores judiciales frente al cambio del código de colores y ajustarse a los requisitos normativos.  Adecuar los puntos ecológicos con los que se cuenta actualmente al nuevo código de colores establecido. El 11 s de noviembre de 2021 se llevó a cabo auditoria medio ambiental en la sede, superándola satisfactoriamente, únicamente dejándose por el Auditor la oportunidad de mejora de la reubicación de un sitio para realizar las labores de reciclaje y por otro lado trasladar el cuarto donde se almacenaban los productos de limpieza, ello con el fin de evitar la vaporación de estos elementos que pueden provocar una conflagración. Ambas actividades fueron cumplidas dentro del año anterior con el concurso de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial. |
| Transversal a todos los procesos | Cuestiones internas: Cambios en la documentación del SIGCMA | Cambios en las caracterizaciones de los procesos. Definición del Plan de acción. Posibles cambios de la Matriz de Riesgos | Revisar las caracterizaciones. Establecer el Plan de acción. Y estar pendiente a las directrices en el cambio de las matrices de riesgos. |

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

**(Resultado anual)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **TEMA DE LA ENCUESTA** | **RESULTADO** | **META** | **ANÁLISIS** |
| Reordenamiento Judicial | 1. Facilidad para encontrar los Acuerdos o Actos Administrativos en la página Web  2. Claridad y precisión de las instrucciones dadas en los Actos administrativos  3. Tiempo de respuesta a las solicitudes de medida de descongestión  (5 si fue menor a 15 días hábiles)" | 75% | 80% | El ítem con menor nota fue: "Tiempo de respuesta a las solicitudes de medida de descongestión. De tal manera que 31 usuarios de los 65 que respondieron este ítem, indican que no se cumple con el término de respuesta a las solicitudes. |
| Admón. Carrera Judicial | 1. Facilidad para consultar las vacantes de empleados que son publicadas en la página Web  2. Tiempo de respuesta de las solicitudes de concepto de traslado  (5 si fue menor a 15 días hábiles)"  3. Claridad y precisión en la información u orientación para realizar las calificaciones de los empleados  4. Claridad y precisión en la información dada para resolver las dudas e inquietudes surgidas en la calificación integral de Juez  5. Claridad y precisión de la información de los concursos de carrera publicada en la página Web | 70% | 80% | En el proceso de carrera judicial se tiene un 70% de satisfacción en el servicio, sin embargo, es una reducción del 8% en comparación con el año anterior.  Los puntajes de los factores evaluados estuvieron en alrededor de 4 puntos, incluso el porcentaje de personas que calificación entre 4 y 5 fue del 78%, lo que considera este Consejo de un buen resultado  El factor con mayor calificación fue "Claridad y precisión en la información dada para resolver las dudas e inquietudes surgidas en la calificación integral de Juez". Aunque en el año 2020 el proceso de calificaciones de Jueces del año 2019 estuvo suspendido, debido a la pandemia, algunas pocas calificaciones de periodos anteriores fueron emitidas, y, aun así, la nota de este factor fue muy positiva.  Respecto al ítem "Facilidad para consultar las vacantes de empleados que son publicadas en la página Web". Este Consejo Seccional no tiene la competencia para modificar la estructura de publicación en la página web, sin embargo se trabajara para divulgar el link de acceso a esta información. |
| Gestión información SIERJU | 1. Nivel de satisfacción en la orientación y apoyo para el registro de la estadística SIERJU  2. Tiempo de respuesta de las solicitudes de cambio de usuario, reinicio de contraseña o modificaciones de formularios. (5 si fue menor a 15 días hábiles) | 77% | 80% | El porcentaje de satisfacción permaneció similar al año anterior 77%, pero se debe tener en cuenta que en este año se evaluaron dos ítems, el primero: "Nivel de satisfacción en la orientación y apoyo para el registro de la estadística SIERJU" obtuvo una calificación del 3,62, puntaje que consideramos es el reflejo de pasar por la etapa de aprendizaje para reportar la información estadística con los nuevos formularios que iniciaron en el año 2020, y que por razón a la pandemia el Consejo Superior extendió el término para reportaros hasta comienzos del año 2021  Respecto al ítem "Tiempo de respuesta de las solicitudes de cambio de usuario, reinicio de contraseña o modificaciones de formularios." se obtuvo un puntaje de 4,12. Lo que consideramos una buena calificación en el tiempo de atención de los usuarios. Es importante señalar que con ocasión de la pandemia los teléfonos celulares y el correo electrónico fue el medio para recibir las solicitudes de apoyo en el uso de SIERJU, lo que también promovía una atención rápida a las mismas. |

* 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 retroalimentación Rendición de Cuentas 2021 | Se evidencia que 84% de las partes interesadas encuestadas calificaron como excelente, acertada y adecuada la gestión el restante 16% calificaron como insuficiente o mala la gestión realizada por el Seccional. | El resultado obtenido en las encuesta de retroalimentación de la Rendición de Cuentas de Consejo Seccional de la Judicatura de Bogota fue del 90% de satisfacción en la gestión realizada en el seccional. |

1. **ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRs:**

| **PROCESO** | **No. RECIBIDAS** | **No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE** | **No. PENDIENTES** | **ANÁLISIS**  **(Analizar tendencia período vs. período)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Peticiones** |  | | | |
|  |  |  |  |  |
| Transversal | 395 | 395 | 0 | Durante el año 2021 se recibieron 395 Peticiones relacionadas con solicitudes de información, las cuales algunas fueron remitidas por competencia a la Dirección Ejecutiva Seccional o fueron atendidas directamente por este Consejo Seccional. |
|  |  |  |  |  |
| **Quejas** |  | | | |
| Mejoramiento: Atención al cliente - Vigilancias | 3972 | 3072 | 1007 | A lo largo del año 2021 se recibió un total de 3972 solicitudes de vigilancia judicial administrativa, aumentando en un 260% el número de solicitudes en comparación con el año anterior (1529), siendo el mayor número de vigilancias recibidas en un año en la historia de este Consejo Seccional. Se evidenció de esta manera que, a pesar de las medidas de aislamiento y restricciones de aforo por causa de la pandemia, fueron eficientes los diferentes canales de atención que esta Corporación habilitó (correo electrónico, buzón digital, agendamiento presencial de citas), con el fin de poner este servicio judicial a disposición de la ciudadanía.  Y aunque quedaron pendientes un poco más de 900 vigilancias, la mayoría estas surtiendo tramite o esperando respuesta del Juez requerido. Evidentemente son una necesidad los cargos de descongestión para apoyar el trámite de estas vigilancias. Es importante resaltar que en el 62% de los casos los despachos judiciales tomaron medida correctiva tan pronto como recibieron de parte de este Consejo Seccional la comunicación de la vigilancia judicial. Otro 32% tomó medida correctiva por solicitud de este Consejo Seccional al decidir la respectiva actuación administrativa. Así pues, en aproximadamente el 90% de las vigilancias judiciales realizadas se adoptaron medidas para lograr una oportuna y eficaz administración de justicia. Adicionalmente este Consejo Seccional de la Judicatura desarrollo en el año 2021, un sistema de registro, control y le permite al usuario realizar seguimiento al trámite dado a su solicitud de vigilancia. |
| Transversal | 302 | 302 | 0 | A través del buzón digital se recibieron 302 solicitudes marcadas como quejas de las cuales unas se tramitaron como vigilancia judicial, otras era competencia de la Comisión disciplinaria y de otras entidades. Aquí es importante que se presento un crecimiento en la cifra de las quejas o reclamo presentados, los mismos teniendo su origen en las condiciones que confinamiento y restricción de la asistencia y atención presencial en sede. |
| **Reclamos** |  | | | |
| Reclamos – buzón digital | 1.201 | 1.201 | 0 | Por medio del buzón digital recibimos1.201 reclamos de los cuales correspondían en un porcentaje superior al 60% a inconformidades en la prestación del servicio de Juzgados o lo relativo al ingreso a las sedes judiciales; otro 40% relacionado con la entrega de tarjetas profesionales o judicatura, y otros trámites. Procediéndose a dar contestación y traslado a las solicitudes. |
| **Sugerencias y/o Felicitaciones** |  | | | |
|  | 5 | 5 | 0 | Se recibieron 4 sugerencias y 1 felicitación a través del buzón digital, relacionadas con el manejo de las cuentas de correo electrónico de los juzgados, y una correspondía a una solicitud de vigilancia judicial |
| **TOTAL** | 5 | 5 | 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. | 100% | Implementación del buzón digital.  Diseño, desarrollo e implementación del sistema de calificación del Factor Calidad web y del sistema de Administración de Carrera. |
| 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. | 100% | Participación en Comités con el fin coordinar actividades de mejoramiento de la administración judicial |
| 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. | 100 | Reducción en el uso de recursos como el papel, tóner de impresora, y de servicios públicos por restricciones de acceso a las sedes. |
| 4 | Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales. | 100 | Reducción en el uso de recursos como el papel, tóner de impresora, y de servicios públicos por restricciones de acceso a las sedes. |
| 5 | Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales. | 100 | Cumplimiento de las disposiciones legales, de acuerdo a la gestión realizada por la DESAJ |
| 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. | 100 | Identificación de las necesidades de las partes interesadas en el contexto, y cumplimiento de las mismas mediante la ejecución de nuestras funciones, con un seguimiento semanal en las Salas ordinarias de este Consejo Seccional |
| 7 | Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la Organización. | 100 | Participación con la Escuela Judicial en la identificación de las necesidades de formación |
| 8 | Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia. | 100 | Postulación de empleados en concurso de méritos “José Ignacio de Márquez” |
| 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. | 100 | Reducción en el uso de recursos como el papel, tóner de impresora, y de servicios públicos por restricciones de acceso a las sedes. |
| 10 | Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales. | 100 | Reducción en el uso de recursos como el papel, tóner de impresora, y de servicios públicos por restricciones de acceso a las sedes. |
| 11 | Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales. | 100 | Reducción en el uso de recursos como el papel, tóner de impresora, y de servicios públicos por restricciones de acceso a las sedes. |
| 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. | 100 | El modelo y tipo de preguntas fueron modificados para el año 2021. |
| 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. | 100 | Desde la alta dirección se promueve el mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión, implementando mejoras para aumentar la eficiencia de los procesos y maximizar el uso de los recursos disponibles |
| 14 | Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA). | 100 | Implementación de planes de mejoramiento de los procesos. Desarrollo de aplicaciones, ejecución de nuevas prácticas y procedimientos |
|  |  | Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización | 100 | Participación con la Escuela Judicial en la identificación de las necesidades de formación |
| 15 | Anticorrupción y Transparencia | Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. | 100 | Desde la alta dirección se promueve el mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión, implementando mejoras para aumentar la eficiencia de los procesos y maximizar el uso de los recursos disponibles |
| 16 | Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, Rendición de cuentas y participación ciudadana. | 100 | El Consejo Seccional realiza la publicación de los actos administrativos. Ejecución del ejercicio de rendición de cuentas ante la comunidad, dando la oportunidad que el ciudadano se manifieste, e interrogue sobre nuestra labor |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **INDICADOR** | **META** | **RESULTADO** | **ANÁLISIS (comparar períodos)** |
| Administración de la carrera judicial | Cobertura de la Carrera Judicial- Jueces | 70% | 45% | En cumplimiento del artículo 101 numeral 1° de la Ley 270 de 1996, referente a la administración de la Carrera Judicial, este Consejo Seccional llevó el control de los 3.968 cargos adscritos a Bogotá, de los cuales 1.799 servidores se encuentran en propiedad.  Se espera para 2022 un aumento gradual del número de en propiedad en los despachos en el Distrito Judicial de Bogotá, ello con ocasión de la remisión para el mes de diciembre de 2021 de 1.150 listas dentro de la Convocatoria No. 4. Siendo importante advertir que la ocupación de los cargos en propiedad responde a términos que se encuentran en cabeza de los respectivos nominadores, variable que escapa al control |
| Administración de la carrera judicial | Publicación de vacantes | 100% | 100% | Con apoyo del sistema de administración de carrera, se gestionan todas las novedades de vacantes de cargos reportadas por los Juzgados. De tal manera q todas las vacantes informadas son publicadas en la página web del Consejo. |
| Reordenamiento Judicial | Atención de propuestas de reordenamiento | 90% | 100% | En el año 2021, en promedio 11 propuestas de descongestión. La gran mayoría estaban orientadas a restablecer el servicio, así mismo apoyar la gestión de despachos que presentan diferentes situaciones que afectan poder evacuar asuntos por su complejidad . |
| Reordenamiento Judicial | Cobertura de despachos judiciales | 95% | 130% | Mediante Acuerdo PCSJA21- 11853 el Consejo Superior creó un Juzgado Penal del Circuito Especializado con carácter permanente. |
| Registro y control de abogados | Solicitudes de tarjetas profesionales tramitadas oportunamente | 95% | 41.4% | Este Consejo realizo para el año 2021 la entrega de alrededor de 290 tarjetas de las 700 que estaban pendientes de reclamar para el año 2020, realizando diferentes gestiones para contactar a los peticionarios. Siendo necesario aclara que desde el mes de marzo de 2020 todos los tramites de tarjetas profesionales, temporales y judicaturas están a cargo del Registro Nacional de Abogados. |
| Formación Judicial | Cumplimiento de los Programas de Formación Judicial | 75% | 63% | se divulgaron 312 capacitaciones y conferencias virtuales ofrecidas en lo transcurrido del año 2021 por parte de la Escuela Judicial, dirigidas a servidores judiciales, abogados litigantes, defensores públicos, fiscales, servidores públicos, autoridades indígenas, operadores de justicia comunitaria, estudiantes de derecho y comunidad en general. |
| Gestión de la información estadística | Oportunidad en el reporte de información de gestión judicial | 95% | 83.62% | Frente a la calificación de funcionarios es importante indicar que para el año 2021 se realizaron un total de 395 calificaciones de funcionarios referentes al periodo 2019 y 347 para el año 2020, todo ello atendiendo las ampliaciones de plazo dispuestas por el Consejo Superior de la Judicatura. |
| Comunicación institucional | Avance de las actividades de la Matriz de Comunicaciones | 95% | 100% | En el año 2021, y ante la continuación de la crisis sanitaria producto de la pandemia del Covid 19, se continuo en el fortalecimiento de utilizar comunicaciones electrónicas para usuarios internos y externos. Incentivándose la reducción en el uso del papel, todo lo cual permite un mejor manejo de los recursos y la huella medio ambiental en la gestión de la Corporación. |
| Comunicación institucional | Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidos oportunamente | 95% | 100% | En el año 402 quejas o reclamos, todas fueron tramitadas. Gran mayoría de ellas se atendieron como vigilancias judiciales. Se requiere trabajar en instruir al usuario en el uso del mecanismo de la vigilancia judicial. |
| Mejoramiento del SIGCMA | Cierre Oportuno de Acciones de Gestión |  |  | En el año documentamos --- acciones de mejora, principalmente orientadas a mejorar |
| Mejoramiento del SIGCMA | Avance Plan de implementación, mantenimiento y mejoramiento del SICGMA. | 100% | 100% | A pesar del aislamiento obligatorio, y demás restricciones, el plan de mantenimiento y mejoramiento se ejecutó, logrando realizar el 100% de las actividades |
| Mejoramiento del SIGCMA | Cumplimiento de Objetivos SIGCMA | 100% | 100% | Durante este año se continuó enfrentando el escenario generado por el virus del Covid19, lo que conllevo a implementar diferentes modificaciones en los procesos, para garantizar la prestación del servicio, y la comunicación permanente con los usuarios. Por esta misma razón, este Consejo Seccional logró cumplir con todos objetivos de calidad establecidos, gracias al esfuerzo y compromiso de todos. |
| Mejoramiento del SIGCMA | Criticidad de los Procesos SIGCMA | 0% | 0% | Ninguno de los indicadores en el año 2021 se encuentra en nivel crítico, lo que concluye que las metas de la organización se están cumpliendo. |
| Planeación estratégica | Avance Plan Operativo | 80% | 100% | En el año 2021 se realizaron todas las actividades del plan operativo, sin embargo, se presentaron algunas dificultades, debido al aislamiento, como lo fueron las visitas a Despachos de Magistrados y algunos de Jueces. Pero se reanudaron las visitas de manera virtual |

Nota. Incluir el número de indicadores por proceso:

**7.** **SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS:**

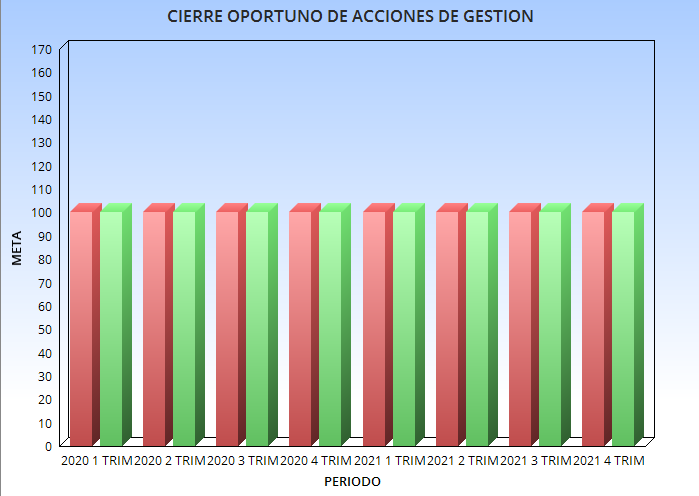
Nota: Una Salida No Conforme se entiende como el incumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio y la no realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas. Debe tenerse en cuenta el contexto específico.

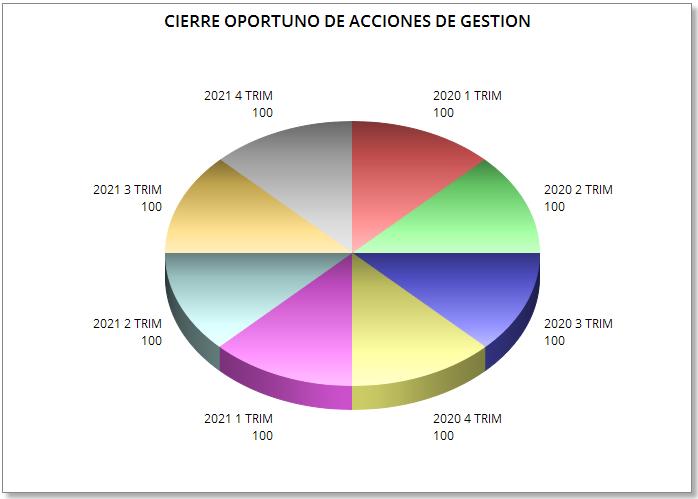
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NUMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME** | | | | |
| **Proceso** | **Número de la Salida No Conforme** | **Análisis** | **Corrección** | **Acción Correctiva** |
| Administración de la Carrera Judicial | 1 | Que, mediante Acuerdo No. CSJBTA21-56 del pasado 23 de julio de 2021, esta  Corporación formuló listas de elegibles entre otros para el cargo de Asistente  Administrativo 5. Que, por error de digitación, no fue incluida la señora ALBA FORERO VARGAS, cédula 52.704.092 | X | ACUERDO No. CSJBTA21-69 incluir a la concursante ALBA FORERO VARGAS identificada con la cédula  de ciudadanía No. 52.704.092, como elegible para la provisión de la vacante existente del cargo de Asistente Administrativo 5. Este error se espera que no vuelva a presentarse dado q las convocatorias 3 y 4 ya está más sistematizada |
| Administración de la Carrera Judicial | 2 | Que, mediante Acuerdo No. CSJBTA21-65 del pasado 26 de agosto de 2021, esta  Corporación formuló listas de elegibles entre otros para el cargo de Asistente  Administrativo 5 - (Actividades secretariales o administrativas o manejo de equipos  electrónicos de conmutación y similares). Que por error de digitación, no fue incluida la señora ALBA FORERO VARGAS, cédula 52.704.092 | X | ACUERDO No. CSJBTA21-70 incluye a la concursante ALBA FORERO VARGAS identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.704.092, como elegible para la provisión de la vacante existente del cargo de Asistente Administrativo 5 - (Actividades secretariales o administrativas o manejo de equipos electrónicos de conmutación y similares), en la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Bogotá y Cundinamarca |
| Administración de la Carrera Judicial | 3 | Mediante Acuerdo CSJBTA21-72 del pasado 16 de septiembre, esta Corporación formulo listas de elegibles, y por error no fueron incluidos los elegibles para la provisión de las vacantes existentes del cargo de Escribiente Circuito de Centros, Oficinas de Servicios y de Apoyo - Grado Nominado, en el Centro de Servicios Administrativos de los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad, |  | ACUERDO No. CSJBTA21-76 adiciona al Acuerdo No. CSJBTA21-72 los siguientes elegibles: ESCRIBIENTE DE CIRCUITO DE CENTROS, OFICINAS DE SERVICIOS Y DE APOYO - GRADO NOMINADO |
| Administración de la Carrera Judicial | 4 | Mediante Acuerdo No. CSJBTA21-79 del pasado 28 de octubre de 2021, esta Corporación formuló listas de elegibles, pero no fue incluido como elegible para la provisión de las vacantes existentes del cargo atrás citado, en los Juzgados 11 y 23 de Familia, el concursante EDUARD JOAN CARVAJAL ROZO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.230.962, quien había presentó la postulación a dichas plazas dentro del término de la publicación de las vacantes, por lo que resulta necesario adicionar el acuerdo referido. De igual manera y respecto a algunos cargos y juzgados, el número de despacho que figura en el Acuerdo no corresponde al escogido por los aspirantes |  | Acuerdo No. CSJBTA21-81 incluye al concursante EDUARD JOAN CARVAJAL ROZO, cedula No. 80.230.962, como elegible para la provisión de las vacantes existentes del cargo de Escribiente de Juzgado de Circuito - Grado Nominado, en los Juzgados 11 y 23 de Familia |

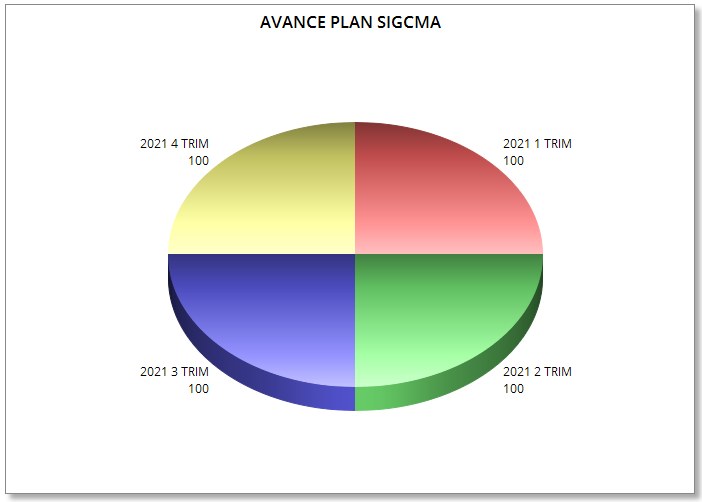
1. **RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso por procesos, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos):**

**Planeación Estratégica**

**Mejoramiento**







**Comunicación institucional**

**Administración de la carrera**

**Reordenamiento Judicial**

**Gestión de la información estadística**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **AUDITORIA REALIZADA POR** | **FECHA**  **D/M/A** | **NUMERO DE NO CONFORMIDADES** | **ANÁLISIS** |
| Mejoramiento | Auditoria interna SIGCMA | 31/08/2020 | 0 | Se indicaron 5 oportunidades de mejora |
| Todos los procesos | Icontec | 24/11/2021 | 0 | No se identificaron no Conformidades |

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

No aplica – Competencia de la Dirección Ejecutiva Seccional de Bogotá - Cundinamarca

1. **LA ADECUACION DE LOS RECURSOS**

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

| **PILAR ESTRATÉGICO** | **PROYECTOS DE INVERSIÓN** | **2021** |
| --- | --- | --- |
| CALIDAD DE LA JUSTICIA | Recertificar y mantener el SIGCMA: esta estrategia tiene como objetivo mantener, mejorar y ampliar el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, a través de la realización de las actividades tendientes a mantener la certificación por parte de un Ente Certificador Externo en las normas:  NTC ISO 9001:2015  NTC ISO 14001:2015.  NTC6256:2018  GTC 286:2018 (verificación de requisitos)  Operaciones Bioseguras: Huella de Confianza: Sellos de Bioseguridad. | $ 730.000.000 |
| Implementar la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286: esta estrategia tiene como objetivo implementar la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286, en el nivel central, en los Consejos Seccionales de la Judicatura y Direcciones Seccionales de Administración Judicial y en los despachos judiciales que voluntariamente adopten la norma, articuladas a las Estructuras de Alto Nivel. El proceso de realizará de forma escalonada, pero con fines de certificación | $ 600.000.000 |
| Actualización y formación en Estructuras de Alto Nivel, la Norma y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial; el MPIG para los servidores Judiciales: esta estrategia tiene como fin incentivar, fomentar y lograr la interiorización y concientización, así como la apropiación de los Modelos de Gestión, las Estructuras de Alto Nivel: Normas ISO, así como la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286 en el nivel central, en los Consejos Seccionales de la Judicatura, las Direcciones Seccionales de Administración Judicial y en los Despachos Judiciales de la Rama Judicial con el fin de contar con servidores judiciales actualizados, formados y debidamente certificados en Estructuras de Alto Nivel, la Norma y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial; el MIPG y como consecuencia de ellos contar con equipos de Auditores Certificados Internos a nivel seccional para cubrir el 100% de las necesidades de Auditorías Internas y generar capacidad instalada y cuadros de relevo en la Rama Judicial | $ 700.000.000 |
| Diseñar e implementar la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental: la estrategia tiene como fin el diseño de la Plataforma Estratégica del Sistema de Gestión Ambiental en el marco de lo establecido en la Norma NTC ISO 14001:2015, articulada a las normas ISO y por consiguiente a la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286 en las sedes donde se haya certificado el Sistema de Gestión Ambiental y generar los procesos de conciencia ambiental en las sedes en las que se vayan creando las condiciones de posible certificación ambiental, dadas las características que exige la norma para procesos de certificación de los sistemas de gestión ambiental. | $ 400.000.000 |
| Proceso de Formación SIGCMA: Conversatorio Internacional del SIGCMA. | $ 1.352.000.000 |
|  | **TOTAL INVERSIONES 2021** | **$ 3.782.000.000** |

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

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?** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Transversal a todos los procesos | Prorroga Emergencia sanitaria declarada, afectación de la salud de los servidores | Aislamiento  Trabajo en casa  Protocolos de seguridad  Restricciones de aforo.  Realización de reuniones y audiencias de manera virtual | Se incluyo este Riesgo en las matrices. | Si |
| Transversal a todos los procesos | Inconvenientes para acceder a los sistemas de información de manera remota, problemas conectividad, funcionamiento equipos cómputo y servidor | Se desarrollaron y fortalecieron aplicaciones con acceso web  Generación de permisos para acceso remoto, se requiere insistir en consecución de mejor conectividad y equipos | No se tenía incluido este riesgo | Si |
| Transversal a todos los procesos | Oportunidad: aprovechamiento de las herramientas de Office 365 | Masificación en el uso de las herramientas. | Se tenía identificada esta Oportunidad desde el año anterior, sin embargo, se hizo necesario intensificar el uso de las herramientas ante la continuación de las condiciones impuestas por la pandemia | No |

**• La información registrada en este ítem puede implicar cambios en el mapa de riesgos**

|  |
| --- |
| **12.1. ¿Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades han sido eficaces y por qué?** |
| Si han sido eficaces para todos riesgos identificados por que los controles han sido pertinentes para tratar las causas excepto para los riesgos:  Se han identificado varias oportunidades de mejora principalmente por tener al alcance varias herramientas tecnológicas.  Se ha fortalecido el seguimiento de las actividades del plan de acción.  Se ha fortalecido el análisis de indicadores de gestión, incluyendo algunos nuevos, conforme a la adopción de la modalidad de trabajo no presencial |

|  |
| --- |
| **12.2. 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)** |
| En nuestra sede de la calle 85, se continúa fortalecido el uso de los medios electrónicos, y se ha venido trabajando con el fin de disminuir en la totalidad el uso de papel físico, con el fin de facilitar la trazabilidad, y disponibilidad de la información de esta Seccional. Igualmente se dispuso una revisión del proceso de reciclaje al interior de la sede mejorando el compromiso de los servidores, así como el mejoramiento de factores como el almacenamiento y disposición de los insumos que se utilizan para la limpieza, efectuando su reubicación en una área con suficiente ventilación, evitando riesgo de incendio o contaminación, igualmente adoptar las medidas de autocuidado y desinfección en las áreas comunes para evitar la propagación del Covid-19 |

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** |  |
| Administración de la Carrera Judicial | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | Las actividades definidas para atender los hallazgos fueron evaluadas por los respectivos Enlaces de Procesos como efectivas, eficaces, convenientes y adecuadas toda vez que contribuyen en el proceso de culminar y subsanar aquellos eventos en que no se alcanzaron los resultados previstos o a fortalecer la autoprotección y el cumplimiento de metas propuestas y de los objetivos institucionales y de calidad. |
| Comunicación | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | Todas fueron efectivas, eficaces, convenientes y adecuadas. Excepto la acción No. 50 dado que las acciones implementadas no fueron suficientes |
| Mejoramiento del SIGCMA | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | Todas fueron efectivas, eficaces, convenientes y adecuadas. Excepto la acción 63 que al 31 de diciembre de 2020 aún estaba en proceso de implementación y adaptación |
| Reordenamiento – Gestión información estadística | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | Todas fueron efectivas, eficaces, convenientes y adecuadas. |
| Gestión de la información estadística | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Todas fueron efectivas, eficaces, convenientes y adecuadas. |
| Registro y Control de Abogados | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Todas fueron efectivas, eficaces, convenientes y adecuadas. |
| **TOTAL** | **8** | **8** | **8** | **0** | **0** | **0** |  |

**SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**14.**  **RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **FECHA** |
| Hacer seguimiento continuo al número de contagios de los servidores de la Rama de este circuito judicial, e implementar medidas a fin de mitigar el impacto en la salud de los mismos y la afectación en el servicio | Magistrados | 30/06/2022 |
| Fortalecer la implementación de los aplicativos de Vigilancias, y Carrera Judicial web, dado que servirán para el control, trazabilidad y comunicación con el usuario externo | Magistrados | 30/06/2022 |
| Continuar con el mejoramiento del sistema de Factor Calidad web y con el soporte funcional, dado que mejorara el procesamiento oportuno de las calificaciones integrales de Jueces y Magistrados. | Magistrados | 30/06/2022 |
| Solicitar al Consejo Superior de la Judicatura la prórroga de las medidas de descongestión y la creación de cargos adicionales, con el fin de disminuir la congestión judicial. | Magistrados | 31/12/2022 |
| Continuar realizando las visitas de organización de manera virtual con el fin de mantener las medidas de bioseguridad | Magistrados | 31/12/2022 |
| Dar el soporte requerido a los Juzgados para el reporte de las estadísticas SIERJU, dado que los despachos deben estar al día en su reporte. | Magistrados | 30/06/2022 |
| Continuar con la labor de entrega de las tarjetas profesionales que aún no han sido reclamadas por los usuarios y permanecen en la sede. | Magistrados | 31/12/2022 |
| Diseñar herramientas (tecnológicas y documentales) que permitan incrementar los niveles de control y seguimiento al proceso | Magistrados | 31/12/2022 |
| Fortalecer la sensibilización en materia de gestión ambiental a los servidores judiciales de la Seccional | Magistrados | 31/12/2022 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ÍTEM** | **EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN** |
| ¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?? | Se requiere una actualización constante de las caracterizaciones, procedimientos y formatos de los procesos por parte del nivel central.  Igualmente se requiere fortalecer los procesos de análisis y evaluación de gestión del riesgo en los procesos de apoyo, así como mejorar el análisis de retroalimentación de los usuarios frente a los servicios suministrados |
| OTROS | Es fundamental prorrogar o crear nuevamente las medidas de descongestión creadas en el año 2021 en la Seccional, así como el reforzamiento del recurso humano de la secretaria de esta Corporación, dado que son vitales en la prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos. |
| ¿Se requiere necesidad de recursos? | Es necesario continuar con la apropiación de recursos para invertir en mejorar la tecnología, infraestructura y mayores herramientas de trabajo a los servidores judiciales para lograr un mejor servicio de justicia.  Se requiere recursos para crear medidas de descongestión que permitan disminuir la alta carga laboral de los servidores, y mejorar el servicio, así como la sostenibilidad del SIGCMA. |

1. **CONCLUSIONES**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONDICIÓN** | **PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA** |
| a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO. | Si 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 Nivel Central 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 Organización |
| c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO | Si porque se encuentra alineado, con el Plan sectorial de desarrollo de la entidad y toda su planeación estratégica. |
| d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ | Si 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 |

1. **OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS**

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