

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA**

**INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA 2021**

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

SECCIONAL ANTIOQUIA

AÑO 2021

Medellín

Abril de 2022

**ALTA DIRECCIÓN**

**Francisco Rafael Arcieri Saldarriaga**

Presidente Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia

**María Eugenia Osorio Cadavid**

Magistrada Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia

**Julián Ochoa Arango**

Vicepresidente Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia y líder del SIGCMA

**Rosa Amelia Moreno Orrego**

Directora (E) Ejecutiva Seccional

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

**INTRODUCCIÓN**

El análisis del “Informe Revisión por la Alta Dirección” a nivel Seccional Antioquia se constituye en una importante herramienta para demostrar la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que sostienen el sistema de justicia en Antioquia puesto que, no solo evidencia lo planeado sino también los resultados de la gestión, su monitoreo y el establecimiento de los correctivos que deben adoptarse para una eficiente, efectiva y eficaz respuesta a los usuarios de Justicia y demás interesados; todo bajo el direccionamiento del SIGCMA, que es el pilar fundamental del engranaje de la calidad del que se toman las pautas y las directrices de ruta, siempre alineado con las instrucciones trazadas desde el nivel nacional por el Consejo Superior de la Judicatura.

Al momento de elaborar este informe debemos tener en cuenta que en el 2021, se continúa con los cambios por causas del COVID-19 que desde el 2020 provocó serios cambios en todas las esferas y niveles sociales, económicos, culturales, en este caso a la Justicia que estuvo marcada por serias restricciones en cuanto a la atención física y personalizada de la prestación del servicio a los grupos de interés y sus usuarios, razón por la cual se siguió implementando el uso de las herramientas informáticas por parte de todo el personal vinculado, se continúa con el trabajo remoto desde casa que generó el surgimiento de nuevas oportunidades para el logro de los objetivos SIGCMA a través del uso de las tics.

Así las cosas, mediante la Resolución 385 del 12/03/2020 el Ministerio de Salud y Protección Social declaró la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 en el territorio nacional, la cual fue prorrogada por las resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 222, 738, 1315 y 1913 de 2021 hasta el 30 de abril de 2022 a través de la Resolución 304 de 2022; motivo por el cual el Consejo Superior de la Judicatura, mediante los acuerdos PCSJA20-11517, PCSJA20-11518, PCSJA20-11519, PCSJA20-11521, PCSJA20-11526, PCSJA20-11527, PCSJA20-11528, PCSJA20-11529, PCSJA20-11532, PCSJA20-11546, PCSJA20-11549, PCSJA20-11556, PCSJA20-11567 y PCSJA20-11597 de 2020, suspendió los términos judiciales, estableció algunas excepciones y adoptó otras medidas por motivos de salubridad pública y fuerza mayor, con ocasión de la pandemia de la COVID-19, la cual ha sido catalogada por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia de salud pública de impacto mundial, por consiguiente, el Gobierno Nacional reguló las fases de aislamiento preventivo obligatorio, así como el aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable.

En ese orden de ideas, atendiendo a la capacidad institucional y la necesidad de proteger la salud de los servidores judiciales, abogados y usuarios de la Rama Judicial, el Consejo Superior de la Judicatura paulatinamente ha ido adaptando las condiciones operativas de la Entidad para su funcionamiento, fue así que mediante el Acuerdo PCSJA20-11567 ordenó levantar la suspensión de términos a partir del 1 de julio de 2020, y estableció las reglas sobre condiciones de trabajo en la Rama Judicial, ingreso y permanencia en las sedes, protocolos de bioseguridad, condiciones de trabajo en casa o a distancia, el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones –

TIC´s- y los medios de seguimiento a la aplicación de dicho acuerdo.

Para la vigencia 2021, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 109 de 2021, modificado por los decretos 404, 466, 630. 744 y 1671 de 2021 adoptó el Plan Nacional de Vacunación para la COVID-19. También, con el Decreto 580 de 2021 dispuso reactivación progresiva de las actividades económicas, sociales y del Estado. En base a ello, mediante el Acuerdo PSJA21-11840 del 26 de agosto de 2021 el Consejo Superior de la Judicatura dispuso el retorno gradual a la actividad judicial de forma presencial con alternancia en todas la sedes judiciales y administrativas del país.

En razón de lo anterior y usando los lineamientos del Comité Nacional SIGCMA, se estandarizó el modelo de este y otros documentos, entre ellos los que se encuentra el Informe de Revisión por la Alta Dirección en una nueva estructura que constituye el instrumento idóneo para la toma de decisiones. En su presentación se hace una síntesis de la Gestión Administrativa de las funciones durante la vigencia 2021 del Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia y de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Medellín, alineado con la NTC 6256:2018 y políticas emanadas por el Consejo Superior de la Judicatura como órgano de Gobierno de la Rama Judicial en Colombia.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPROMISOS REVISION 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)** |
| Propender por la toma de conciencia de los servidores judiciales en cuanto a la importancia de que la Rama Judicial cuente con NTC 6256/18 como propia para la Justicia Colombiana y con el propósito de hacerla conocer a nivel internacional. | En ejecución, en la vigencia se relazaron 4 mesas de trabajo propuestas por el nivel central y con ICONTEC, para la actualización de una nueva versión de la norma propia de la Entidad, igualmente, cumplimos el rol de auditados |
| Cumplir con los cronogramas de las reuniones mensuales del SIGCMA que se realizan los días miércoles antes de la sesión ordinaria del Consejo Seccional donde participan todos los líderes de los procesos que integran el mapa y registro actas. | Concluido, se llevaron a cabo 11 sesiones de Comité de Calidad. |
| Asistencia de los servidores a las capacitaciones y reuniones de comités tanto del orden Nacional como seccional a fin de fortalecer la cultura y conocimiento frente a cada uno de los componentes del Sistema con el propósito de permanecer sensibilizados y propender entre ellos la socialización para el cumplimiento de los requisitos de las NTC en sus procesos. | Concluido, para todas las sesiones de capacitación en temas de Planeación estratégica, de sistema ambiental, se convocó a todos los líderes de proceso a nivel seccional y a los profesionales de enlace quienes tuvieron una alta participación dado el compromiso de la Alta Dirección en esta Seccional. |
| Propender por el cumplimiento de los requisitos de la NTC 9001/ y 6256/18 en todos y cada uno de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del SIGCMA | Concluido, se dio cumplimiento en un 100% al Plan de Mejoramiento de la vigencia 2021. |

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

| **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)** |
| --- | --- | --- | --- |
| Mejoramiento de la infraestructura física, gestión administrativa | Daños colaterales por disturbios de orden público en el marco de la movilización por el «Paro Nacional» que afectaron las instalaciones de las sedes judiciales, especialmente, el edificio José Félix de Restrepo. | Sociales y culturales (cultural, religión, demografía, responsabilidad social, orden público). | * La Rama Judicial cuenta con pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual que permitieron trasladar el riego que se materializó. |
| Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo | Se emitió la Resolución 777 del 02-06-2021 la cual definió los lineamientos para la reactivación de las actividades económicas y sociales | Político (cambios de gobierno, legislación, políticas públicas, regulación). | * Adecuación de las políticas de la Rama Judicial respecto del protocolo de bioseguridad y la prestación del servicio presencial. |
| Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y Compras Públicas | Resolución 2184 de 2021, Artículo 4. nuevo código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente. | AMBIENTALES: emisiones y residuos, energía, catástrofes naturales, desarrollo sostenible. | * De acuerdo con el nuevo código de colores definido por el gobierno nacional se deberá ajustar el Plan de Gestión Integral de Residuos. * Divulgar y 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 establecidos.   Adoptar los protocolos de bioseguridad por parte de la Seguridad y Salud en el Trabajo para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo del protocolo de bioseguridad de la Rama Judicial y proteger a los servidores judiciales para no afectar la prestación del servicio de justicia |

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

| **PROCESO** | **TEMA DE LA ENCUESTA** | **RESULTADO** | **META** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mejoramiento SIGCMA** | Percepción de los funcionarios judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional, brindan a los despachos judiciales | 85% | 80-100 | En promedio, el 85% de los usuarios tienen una percepción de los Servicios que ofrecen el Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional, entre bueno y excelente, logrando con esta calificación, un resultado dentro del rango de la meta propuesta.  Se resalta que el usuario, en términos generales, manifiesta conocer y consultar ampliamente la página Web de la Rama Judicial y el usuario interno emite la mejor calificación al tema del Correo Electrónico. Los temas menos calificados, son creación de despachos, medidas de descongestión, foro virtual, entre otros; que son temas cuya responsabilidad definitiva es del Nivel Central. |
| **Transversal a todos los procesos** | Trato y amabilidad en la atención recibida | 88.8% | 80-100 | Se alcanza un resultado satisfactorio, dentro de los rangos establecidos. En la encuesta realizada, el 88.8% respondió favorablemente al “Trato y  Amabilidad en la atención  recibida” |
| **Transversal a todos los procesos** | Facilidad en el Acceso al servicio | 81.3% | 80-100 | Se alcanza un resultado satisfactorio, dentro de los rangos establecidos. En la encuesta realizada, el 81.3% respondió favorablemente al “Facilidad en el acceso” |
| **TRANVERSAL A TODOS LOS PROCESOS** | Evaluación de la satisfacción del usuario | **92.6%** | 80-100 | Se evidencia satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que prestan tanto El Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia como por la Dirección Seccional, los temas mejor evaluados son: Oportunidad en el reparto de demandas, Vigilancias Judiciales y oportunidad en los pagos de las obligaciones, mientras que el tema de nómina tiene mayor porcentaje de requerimientos. |

* 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 90% de las partes interesadas encuestadas calificaron como bueno, el 7 % calificaron como regular y el 3% calificaron como mala la gestión realizada en la seccional. | El resultado obtenido en la encuesta de retroalimentación de la Rendición de Cuentas de la seccional Antioquia fue del 90% de satisfacción en la gestión realizada en el Seccional. |

* 1. **ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRS:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **No. RECIBIDAS** | **No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE** | **No. PENDIENTES** | **ANÁLISIS**  **(Analizar tendencia período vs. período)** |
| **Peticiones** |  | | | |
| Gestión Documental | 7 | 7 | 0 | Estas QRS, todas se relacionan con vigilancias judiciales administrativas, mismas que se tramitan una vez recibidas y repartidas por la Secretaría del Consejo Seccional. |
| Solicitudes de datos generales | 3 | 3 | 0 | Peticiones a las que se ha dado respuesta en forma oportuna |
| **Total** | 10 | **10** | 0 |  |
| **Quejas** |  | | | |
| Sobre abogados - Otras Entidades | 5 | **5** | 0 | Remitidas a la Comisión Seccional de Disciplina Judicial, por versar sobre quejas sobre abogados |
| Talento Humano | 2 | **2** | 0 | Relacionadas con Apostillamiento, para lo cual se logró descentralizar este procedimiento y de esta manera se está respondiendo en forma oportuna.  Relacionado con el procedimiento de Nómina, el cual ha logrado un mejor desempeño durante la vigencia, pues el grupo de Asuntos Laborales cada vez muestra un mejor empoderamiento del manejo del Software «Efinómina». |
| Sobre funcionarios y empleados | 3 | **3** | 0 | Remitidas al superior inmediato, en el término correspondiente |
| **Total** | 10 | **10** |  |  |
| **Reclamos** |  | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Total** | 0 | **0** | 0 |  |
| **Sugerencias** |  | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Total** | 0 | **0** | 0 |  |
| **Felicitaciones** |  | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Total** |  |  |  |  |
| **TOTAL** | **20** | **20** | **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%** | En la Seccional Antioquia se modernizó el parque tecnológico y se alcanzó la cobertura de acceso a internet para todos los despachos judiciales incluido el acceso servicios en línea ofimáticos como lo es el Office 365, Microsoft Teams, LifeSize, implementación de VPN para el acceso remoto a los equipos en las sedes judiciales. Lo anterior, con el propósito de garantizar el acceso efectivo a la justicia |
| 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%** | Durante el 2021 se hizo adecuación de la sede de la Comisión Seccional de Disciplina Judicial de Antioquia, la cual entró en funciones en esa vigencia. Las adecuaciones incluyeron las herramientas para el trabajo con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, lo cual evidencia la colaboración armónica entre las diferentes autoridades de la Rama Judicial, situación que fue expuesta en la celebración de las sesiones de la Comisión Seccional Interinstitucional de la Rama 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%** | Se hizo el mantenimiento tanto de las sedes judiciales propias como el parque automotor a través de contratos de obra y mantenimiento, cuyos contratistas cumplieron con dispuesto en los programas definidos en el Acuerdo PSAA14-10160 de 2014. |
| 4 | Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales. |
| 5 | Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales. |
| 6 | Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento. | Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley. | **100%** | Conforme a la norma reguladora del proceso de selección y el avance de la Convocatoria, se cumplió con la totalidad de la integración de las actividades de integración de lista de candidatos con las solicitudes presentadas por los integrantes del registro seccional de elegibles, según lo establecido en el Acuerdo PSAA08-4856 de 2008. También en lo que refiere a la Convocatoria de funcionarios adelantada por el Nivel Central, atendiendo a lo dispuesto en los Acuerdos PSAA08-4536 de 2008y PSAA14-11269 de 2014. Atendiendo un total de 3.435 asuntos relacionados con el proceso misional. |
| 7 | Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la Organización. | **100%** | Todos los responsables de procesos asistieron oportunamente a las jornadas de capacitación programadas por el Nivel Central. Desde la seccional se evidencia la realización efectiva de todas las actividades de capacitación definidas para la vigencia 2021, desde las diferentes Áreas del Consejo Seccional y Dirección. |
| 8 | Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia. | **100%** | Se da cumplimiento al Plan de Trabajo del grupo SST, con el apoyo de la ARL Positiva en actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, Asimismo, se llevó a cabo jornada de inducción y reinducción para servidores judiciales, apoyando el desarrollo de la gestión del conocimiento en la administración de justicia. |
| 9 | Transformación de la Arquitectura Organizacional. | Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos. | **100%** | Se articulan los procesos con los componentes y capacidades del modelo de arquitectura organizacional definido en el Acuerdo PCSJA21-11788 del 19-05-2021 para la Rama Judicial, en especial, el marco de transformación digital y el plan de digitalización de expedientes judiciales, para el cumplimiento de los objetivos y programas del plan ambiental, para una oportuna, efectiva y eficiente prestación del servicio a los usuarios externos e internos en las funciones administrativas a cargo del Consejo Seccional y Dirección |
| 10 | Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales. |
| 11 | Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales. |
| 12 | Justicia cercana al ciudadano y de comunicación. | Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos. | **100%** | Anualmente se deja a disposición de los usuarios internos de la organización en la Seccional Antioquia encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos por las dependencias administrativas, la cual para la muestra 2021 arrojó un nivel de satisfacción del usuario superior al 90%. También, desde la página web de la Rama Judicial se tiene incorporado un sistema de radicación de QRS del cual a la vigencia 2021 se cumplió con el 100% de las solicitudes presentadas por el aplicativo. |
| 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%** | Se asistió a la totalidad de Comités Seccionales del SIGCMA y Comités Ambientales, desde estos se ha concientizado continuamente en la importancia de la ejecución de las actividades desde el sistema de gestión de calidad y medio ambiente. Se ha capacitado en el sistema a los servidores judiciales de las dependencias administrativas acreditadas por el organismo certificador y a los proveedores de servicios de vigilancia y aseo que son de gran impacto en cada una de las sedes judiciales en aspectos ambientales, como lo son la disposición final de los residuos sólidos y manejo de sustancias peligrosas. |
| 14 | Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA). | **100%** | Se logro el seguimiento satisfactorio en la herramienta para la gestión de los riesgos de la organización (matriz 5\*5) lo que permitió el cumplimiento de la ejecución de las actividades bajo el enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos, situación que se ve reflejada en los documentos que soportan la plataforma estratégica de la seccional y la atención de las auditorías internas y externas de calidad y acreditación en sellos de bioseguridad |
|  | Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización | **100%** | Participación de los líderes de proceso y profesionales de enlace en el encuentro nacional e internacional del SIGCMA celebrado en el año 2021. La asistencia a los comités nacionales programados y la certificación de un servidor en el diplomado de sistemas de gestión y auditoría interna bajo la norma de calidad NTC6256 de 2018. |
| 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%** | Se definió el plan anticorrupción de la seccional con la participación de los líderes de proceso. Se gestiona como riesgo transversal a todos los procesos haciéndose seguimiento de forma trimestral. |
| 16 | Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, Rendición de cuentas y participación ciudadana. | **100%** | El 09 de marzo de 2021 se celebró la audiencia pública de rendición de cuentas del Consejo Seccional y Dirección Seccional, la cual contó con canales de participación activa para la ciudadanía en general |

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

Se presenta un buen comportamiento en el desempeño de los procesos de la organización en la vigencia 2021, a continuación, se relacionan los resultados y cumplimiento de los indicadores de la gestión en la seccional Medellín.

En términos generales el cumplimiento de los indicadores de la Seccional tuvo un comportamiento bueno, mostrando un alto nivel de cumplimiento conforme al Plan SIGMA; no obstante, no llega al 100% debido a factores entre los cuales podemos mencionar:

* + - * Planta de personal insuficiente para desarrollar las funciones de los procesos.
      * Pandemia del COVID 19
      * Nueva forma de trabajo: Trabajo en casa para servidores judiciales.
      * Provisión de los cargos en carrera judicial y la alta rotación de personal por medidas de descongestión.
      * Incremento de solicitudes vía correo electrónico como principal canal de comunicación conocido por los usuarios, manifestándose en la alta carga laboral.

| **PROCESO** | **INDICADOR** | **META** | **RESULTADO** | **ANÁLISIS (comparar períodos)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL** | Avance de las actividades de la matriz de comunicaciones. | 100% | 100% | En este primer trimestre no se cumple la meta propuesta, debido a que a pesar de que tenemos propuestas las campañas publicitarias, todavía no contamos con los comunicadores que nos apoyan contratados por el Municipio de Medellín, sin embargo, se han iniciado algunas campañas en temas de género, de convivencia laboral con ayuda de las herramientas TIC dispuestas por la Rama Judicial, acciones de mejoramiento SIGCMA y de responsabilidad social. En el año 2020 fue expedido el Acuerdo PCSJA20-11478 para la Rendición de cuentas de la Rama Judicial en las Seccionales y se realizó la rendición de cuentas por parte de la Dirección y del Consejo Seccional el 9 de marzo de 2021 y se han cumplido las actividades propuestas en el Plan de Comunicaciones Seccional |
| Quejas, Reclamos, Sugerencias y derechos de petición atendidos oportunamente Medellín. | 75% | 88.9% | Fueron tramitadas 24 PQRS, con predominio de peticiones para solicitudes de Vigilancia Judicial. Se observa que las PQRS presentadas, en su mayoría son sobre actividades judiciales y el Consejo Seccional las tramita a través de procesos de vigilancia judicial a los Despachos. En cuanto a las que atañen a la Dirección Seccional, son en su mayoría, referentes a documentos de apostillamiento y Certificados Laborales, que, dados los cambios por motivo de la Pandemia, se presentaron demoras en los trámites administrativos, sin embargo, ya hemos superado en gran parte los canales de comunicación con los usuarios. Es de anotar que 8 de las PQRS se tienen "Sin respuesta por no poder ubicar al peticionario por falta de datos básicos" fueron interpuestas mediante el Aplicativo SICGMA, por lo cual se inicia una Acción de Gestión |
| **ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL** | Monitorear la provisión por el sistema de carrera judicial las vacantes definitivas de los cargos de jueces (zas) | 55% | 77.41% | Se evidencia que el índice de cobertura es del 77.41%, encontrándose por encima de la meta establecida, lo que evidencia que los procedimientos se están llevando de manera adecuada, es de resaltar que esta cobertura se debe a que en la actualidad existe registro de elegibles vigente (convocatoria 22), los nominadores están reportando las vacantes oportunamente a efectos de realizar las respectivas publicaciones y el Consejo Seccional está procediendo con la expedición de las respectivas listas de elegibles. |
| **MEJORAMIENTO DEL SIGCMA** | Calcula el porcentaje de acciones que se cerraron oportunamente durante el periodo de medición. | 100% | 100% | Para la Seccional se levantaron con 7 acciones de gestión, de las cuales 5 se encuentran cerradas y 2 se encuentran abiertas pues sus actividades tienen fechas de finalización  en periodos posteriores que todavía está dentro del término |
| Calcular el estado de avance del Plan de implementación, mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA. | 90% | 100% | Se cumplió con el total de actividades propuestas en el Plan de Mejoramiento SIGCMA |
| Criticidad de los Procesos SIGCMA, determinar indicadores en rango critico | 5% | 2,33% | El indicador cumple satisfactoriamente con el nivel de tolerancia establecido, toda vez que, el resultado de los indicadores es satisfactorio, Solo dos de los indicadores quedaron en rango crítico en el proceso Gestión de la Información Judicial, debido a que la Biblioteca no pudo cumplir las metas respecto a los servicios que presta, dado que, en 2021, solo inició en el mes de noviembre abriendo un día a la semana. |
| **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA** | Avance del plan operativo | 100% | 97.06% | Se brindó capacitación personalizada del contexto general, del Plan de Acción Seccional a los líderes de proceso, igualmente, en el diligenciamiento de los avances trimestrales del mismo. Se modifica el Plan incluyendo dentro del proceso de GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL sin embargo dos de las actividades que dieron 0% de cumplimiento en el plan son precisamente de este proceso, la actividad que se está desarrollando en la Biblioteca, también se ajusta la columna de Proceso Líder. En comparación con el año anterior que tuvo un cumplimiento más alto en el cual se evidenció, a pesar de la pandemia. Es importante precisar que la complejidad de las actividades administrativas propias de la Entidad, aunadas a nuevas responsabilidades y la Planta Estática de personal con que cuenta la Seccional, no permite que el indicador sea totalmente el 100% pero si muy cercano a esta meta y dentro del rango permitido |
| **ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS** | Ejecución Plan de Adquisiciones | 100% | 95.73 | Para el 2021 la Entidad alcanzó una meta de ejecución presupuestal del 95.73%, Que está dentro del rango definido. Se cumplió con el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad. |
| Procesos de Contratación Adjudicados | 97.1 | 100% | Durante la vigencia 2021 se suscribieron 230 contratos y 6 órdenes de compra por valor de $45.914.979.891, efectuándose el 97.1% de la asignación total del presupuesto que fue de $47.192.512.335. |
| **MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA** | Cumplimiento Mejoramiento y mantenimiento Infraestructura Física | 100% | 92% | Para el año 2021 se asignaron recursos por valor de $2.305.569.197, de los cuales se ejecutaron la suma de $2.133.317.553 con el fin de atender de las necesidades de los Despachos Judiciales de los Municipios de Envigado, Rionegro, Medellín - José Félix de Restrepo, Chigorodó, Quibdó, Tadó, Bagadó, Novita, Bahía Solano e Istmina. |
| Cumplimiento recursos presupuestales de infraestructura física | 100% | 100% | Para el año 2021, se solicitaron recursos por valor de $1.001.579.196 para el departamento de Antioquia y para el Departamento del Chocó la suma de $1.300.000.000, de los cuales fueron ejecutados en su totalidad la suma de 2.133.317.553. |
| Número de Juzgados adecuados con los recursos a nivel seccional | 100% | 80% | Para el año 2021, se asignaron recursos por valor de $2.305.569.197 con el fin de atender las necesidades de mejoramiento de la infraestructura para los departamentos de Antioquia y Chocó, de los cuales se ejecutaron 2.133.317.553. Con lo cual se intervinieron aproximadamente 45 Despachos de 10 sedes. |
| Número de funcionarios y empleados beneficiados con modernización de infraestructura física durante la vigencia fiscal | 100% | 90% | Mediante el contrato N°2021-021 (Obra Piso 4 JFR) se beneficiaron 32 servidores públicos; Mediante el contrato N°2021-029 (Obra Tadó) se beneficiaron 3 servidores públicos; Mediante el contrato N°2021-033 (Obra Bagadó) se beneficiaron 3 servidores públicos; Mediante el contrato N°2021-034 (Obra Nóvita) se beneficiaron 3 servidores públicos. |
| **GESTIÓN HUMANA** | Eficacia en la Proyección de Recursos Asignados para el pago de Cesantías | 100% | 100% | Para el año 2021, hubo un cumplimiento del 100% de las proyecciones para el pago de las cesantías han cumplido las metas propuestas, lo que indica que la ejecución de estos recursos ha sido oportunos y debidamente utilizados para el pago de cesantías de los funcionarios y empleados judiciales de la Seccional de Medellín |
| Eficacia en la Proyección de recursos para el pago de nómina | 100% | 93.30% | Para el año 2021, hubo un cumplimiento del 100% en las proyecciones para el pago de la nómina han cumplido las metas propuestas, lo que indica que la ejecución de estos recursos ha sido oportunos y debidamente utilizados para el pago de salarios de los funcionarios y empleados judiciales de la Seccional de Medellín. |
| Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a las actividades de Gestión Humana | 90% | 90.91% | En la encuesta realizada en el primer semestre de 2021, 36 de los encuestados evaluaron el área de Talento Humano, de los cuales 31 calificaron favorablemente el Trato al Usuario y la Pertinencia y Asertividad en la Información Recibida. El Aspecto de Facilidad en el Acceso al Servicio, aunque fue bien calificado tuvo menor favorabilidad lo que puede derivarse del cambio abrupto a la atención virtual, que en su momento no estaba normalizada |
| Reclamos justificados del Cliente Interno para el pago de nómina y prestaciones sociales | 0.5% | 5% | los reclamos para el año 2021, han desbordado la capacidad de respuesta, toda vez que, el sistema KACTUS fue reemplazado por EFINOMINA no permite realizar una buena gestión en las novedades de los despachos judiciales, sin embargo, el Grupo de Asuntos Laborales realizo las funciones y procedimientos asignados |
| Participación en los programas de bienestar y desarrollo de competencias | 80% | 87,57% | Para este periodo no se contó con la participación esperada, debido a las dificultades en cuanto a disponibilidad de tiempo de los servidores judiciales convocados. Debido a la situación de trabajo virtual, todas las actividades debieron programarse de manera virtual y se notó desmotivación de los servidores para asistir de esta  Manera. |
| **GESTIÓN DOCUMENTAL** | variación de ingreso correspondencia externa oficial | 100% | 100% | Se implementó la directriz del nivel central sobre la recepción de documentación en línea, generando con ello la radicación y el direccionamiento de la correspondencia externa que ingresa a la seccional. |
| variación de correspondencia interna oficial tramitada | 100% | 100% | Toda la correspondencia interna direccionada es efectivamente tramitada |
| **GESTION SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** | Número de Accidentes de Trabajo en el periodo | **5%** | **3.9%** | En el 2021, se presentaron 44 accidentes de trabajo, con una disminución importante frente a los registrados en el 2020, pese a mantenerse las condiciones de trabajo virtual no presencial en las sedes judiciales. Se evidencia el cumplimiento de la meta, por cuanto el rango de accidentalidad se mantiene por debajo de esta. |
| Numero días de incapacidad en el periodo | **50** | **12.02** | Consecuente con la disminución en el número de accidentes de trabajo, se disminuyó también el número de incapacidades en el segundo semestre de 2021. |
| Enfermedad laboral Biomecánico y/o Psicosocial | **2** | **1.01** | Se disminuyó también la calificación por origen laboral. |
| **GESTION DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA** | Oportunidad en el reporte de la información | 100% | 97.45% | De los 667 despachos judiciales, 650 cumplieron con el reporte dentro del término establecido logrando así un cumplimiento en la oportunidad en el registro de la información del 97,45%. Se procede a verificar los datos y a realizar los respectivos requerimientos a los despachos faltantes a fin de evitar disminuciones en el indicador. |
| **GESTION FINANCEIRA Y PRESUPUIESTAL** | Ejecución Presupuestal | 100% | 99.37% | El porcentaje de ejecución presupuestal a diciembre 31 de 2.021 que fue del 99.37% estuvo muy cerca a la meta del 100%, lo que indica la ejecución eficiente de los recursos y la atención de los gastos de funcionamiento de las diferentes dependencias judiciales del Departamento de Antioquia y Chocó. |
| Cobertura Plan de necesidades con apropiación vigente | 100% | 99.67% | Los valores apropiados durante la vigencia 2.021 respecto al valor solicitado en el plan de necesidades del año 2.021 al finalizar la vigencia fiscal fue del 99.67% porcentaje que se explica por la reducción en algunos rubros afectados por el trabajo en virtualidad, tales como papelería, fotocopiado y servicios públicos. |
| **GESTION TECNOLOGICA** | Nivel de cobertura de los servicios telemáticos | 100% | 91.97% | Mejoramiento cobertura del servicio de Internet, en la Seccional, suministrado por el Consejo Superior de la Judicatura - la Dirección Ejecutiva - Unidad Informática ha fortalecido los canales de navegación para los edificios principales del Distrito Judicial de Antioquia, teniendo actualmente una mejor como se relaciona a continuación:  - Municipio de BELLO con un aproximado de 100 usuarios se tenía un Canal de 25 Mbps y se suscribió una mejora del Canal quedando en 40 Mbps.  - Municipio de ENVIGADO con un aproximada de 120 Usuarios, se tenía un Canal de 25 Mbps y se queda con un Canal de 40 Mbps.  - Municipio de ITAGUI con un aproximada de 120 Usuarios, se tenía un Canal de 25 Mbps y un nuevo Canal de 40 Mbps.  - Municipio de RIONEGRO con un aproximada de 120 usuario y un Canal Anterior de 25 Mbps, se asigna un Canal Nuevo de 40 Mbps.  - Municipio de TURBO, con un aproximada de 120 usuario y un Canal Anterior de 25 Mbps se asigna un Canal Nuevo de 40 Mbps.  - Municipio de APARTADO con un aproximada de 120 usuarios se tenía un Canal Anterior de 25 Mbps y se asigna un Canal Nuevo de 40 Mbps.  De igual forma en el Distrito Judicial de Medellin, se han aplicado mejoras sustanciales como se relacionan a continuación:  - Edificio Horacio Montoya Gil del poblado con un aproximada de 380 usuario se tenía un Canal de 60 Mbps y se asigna un Canal Nuevo de 120 Mbps,  - Edificio CESPA en MEDELLIN, con un aproximada de 80 usuario se tenía un Canal Anterior de 25 Mbps y se asigna un Canal Nuevo de 40 Mbps,  - Edificio ATLAS de MEDELLIN, con un aproximada de 290 usuarios y un Canal Anterior 32 Mbps, queda con un Canal Nuevo de 64 Mbps,  - Edificio José Félix de Restrepo en MEDELLIN, con un aproximada de 2000 usuarios recurrentes se tenía un Canal Anterior 65 Mbps y se asigna un Canal Nuevo de 168 Mbps.  - Edificio Nuevo Naranjal en MEDELLIN con un aproximada de 100 usuarios y un Canal Anterior de 32 Mbps se asigna un Canal Nuevo de 64 Mbps  Lo cual ha representado una mejora sustancial en los servicios de conectividad y datos para la seccional, en general. |
| Nivel de atención de requerimiento tecnológicos solicitados por los usuarios | 90% | 73.18% | La prestación de los servicios de apoyo informático del GMST de la DESAJ Medellin como apoyo transversal a todas las corporación y oficinas que se encuentran adscritas a la Dirección Seccional Medellin, plantean acompañamiento, ejecución, transferencia de conocimiento, solución de situaciones problemáticas correlacionadas con el desarrollo de las funciones de cada despacho judicial en cada sede judicial de esta Seccional, con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de cada una de las áreas que componen la Dirección Seccional, juzgados de las diferentes especialidades, Centros de Servicios Administrativos y Judiciales, Oficinas de Apoyo, Tribunales y demás corporaciones que así requieran de nuestro servicio, tanto a nivel interno como externo.  La medición de este indicador a través de mecanismos de encuesta simple, brinda una media para la recolección de información precisa y en tiempo real, sobre la eficacia del servicio informático como apoyo prestado, buscando entonces hacer una medición sobre preguntas precisas en busca de medir aspectos tales como: Amabilidad en la atención, Actitud de Servicio, Habilidad en el entendimiento de las solicitudes, Oportunidad en la Atención, Calidad de la Solución, Agilidad en la atención, cabe resaltar que la medición se hace lanzando a una población objetivo misma que tiene una relación directa con el referido GMST de la DESAJ Medellin, de las cuales objetivo meta se ha establecido en el 30% de estas como un ideal al momento de diligenciar dicha encuesta. |
| Nivel de implementación de Sistemas de información | 74% | 84% | La implementación del sistema judicial, Justicia XXI WEB es un modelo que sigue los lineamientos establecidos bajo el ACUERDO No. PSAA14-10215, por lo tanto la implementación de este sistema busca garantizar el acceso a la justicia en línea de los despachos judiciales que no cuentan con este servicio en el Departamento de Antioquia y Choco, cabe destacar que las condiciones favorables para poder garantizar el éxito de esta implementación están basadas en las buenas condiciones tecnológicas (Navegación de Internet, Obsolescencia Tecnológica, Transferencia de Conocimiento) por lo cual desde la Coordinación del GMST se ha hecho un despliegue basado en la necesidad de cada uno de los despachos que conforman esta seccional, teniendo presente factores positivos y negativos de incidencia sobre el desarrollo de los cronogramas que al interior de este se han establecido, en procura de brindar cobertura total y acceso a la justicia en línea para la comunidad judicial al servicio de la ciudadanía. |
| **ASISTENCIA LEGAL** | Ejecución de actuaciones por apoderados | 4252 | 100% | Se relacionan las siguientes actuaciones: contestaciones de demandas, alegatos de conclusión, recursos, incidentes de nulidad, presentación de demandas, pruebas anticipadas, y asistencia audiencias judiciales (se atendieron el 100% de las actuaciones notificadas)  Igualmente se incluyen los tramites extrajudiciales, como asistencia audiencias, elaboración de fichas, actas de comité, y mesas de trabajo.  Durante la vigencia 2021, el grupo de defensa judicial contó con 3 apoderados, uno de los cuales inicio labores en el mes de marzo en descongestión. |
| Fallos favorables a la nación | 413 | 46% | Aumento en la cantidad de sentencias favorables a la entidad, debido a los recientes cambios de jurisprudencia del consejo de Estado, en el régimen de responsabilidad objetiva.  Durante el año 2021, se emitieron 890 sentencias, de las cuales 413, fueron favorables. |
| Requerimientos atendidos oportunamente (de la vía administrativa) | 376 | 100% | Se dio respuesta a la totalidad de los requerimientos presentados de la vía administrativa de manera oportuna. Se resalta que el número de peticiones se redujo considerablemente durante la vigencia. |
| **COBRO COACTIVO** | Porcentaje del valor trasladado a la cuenta de la DTN con relación al recaudo por multas | 100% | 104.9% | Indicador anual, Se recaudaron $941.306.052 en la cuenta judicial y el traslado a la Cuenta Única Nacional CUN $941.306.052, con un 104.9% de cumplimiento. |

Nota. Incluir el número de indicadores por proceso

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.

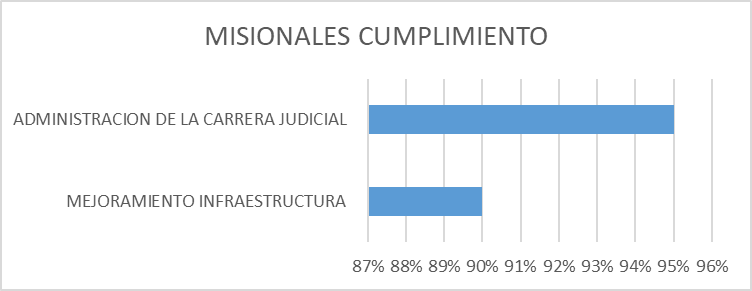
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME** | | | | |
| **Proceso** | **Número de**  **Salidas No Conformes** | **Análisis** | **Corrección** | **Acción Correctiva** |
|  |  |  |  |  |

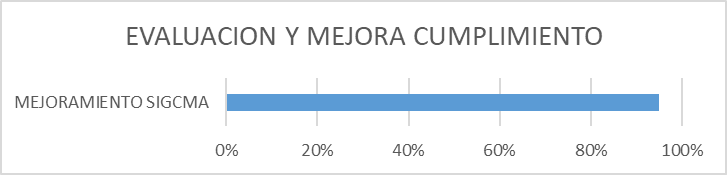
1. **RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso por procesos, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos):**

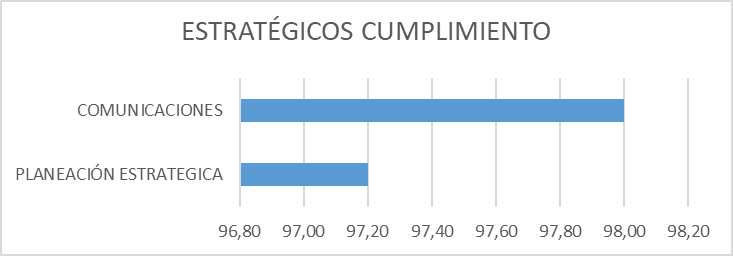
Realizando el análisis respectivo del desempeño de todos los procesos de la Seccional se puede concluir que el resultado y medición de los indicadores del total de indicadores analizados para la vigencia 2021, se encuentra con un nivel de cumplimiento de 97%.

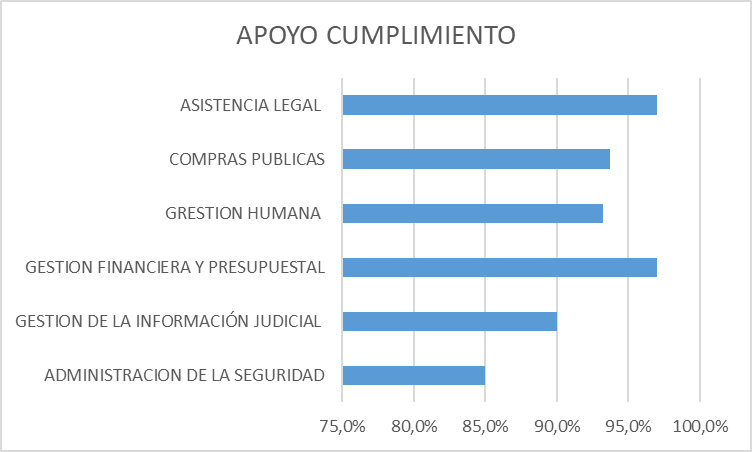
Es de anotar que no pudieron tenerse en cuenta los siguientes indicadores debido a la imposibilidad de realizar actividades de la Biblioteca debido a las complicaciones generadas por la pandemia por la restricción de acceso a las sedes judiciales, el cierre de la Sede.

A continuación, se presenta la explicación gráfica del resultado de seguimiento y medición de los indicadores vigencia 2021:









**Mejoramiento del SIGCMA:**

Calidad servicio prestado

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

| **PROCESO** | **AUDITORIA REALIZADA POR** | | **FECHA**  **D/M/A** | | **NUMERO DE NO CONFORMIDADES** | **ANÁLISIS** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mejoramiento de la Infraestructura Física | Auditoria  Interna  SIGCMA | | 17 /08/2021 | | 0 | Diligenciamiento incompleto de los formatos como evidencia del control y cumplimiento de las actividades solicitadas y ejecutadas, que contenga toda la información requerida (fecha, consecutivo de orden y tipo de servicio que se presta) | |
| Gestión de la Información Estadística | Auditoria  Interna  SIGCMA | | 17/05/2021 | | 0 | Establecer un plan o procedimiento que permita verificar los informes estadísticos de los Despachos Judiciales, cuando no sea posible realizarlo por factores que alteran la dinámica normal de la actividad, como por ejemplo la emergencia por la Pandemia Covid-19 | |
| Planeación Estratégica | Auditoria  Interna  SIGCMA | | 20/08/2021 | | **0** | Continuar con el tratamiento de los riesgos actualizados en la matriz 5x5 actualizados con las normas de Alto Nivel | |
| Mejoramiento SIGCMA | Auditoria  Interna  SIGCMA | | 20/08/221 | | 0 | Continuar con las estrategias establecidas por parte del Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia para el tratamiento de las PQRS, en lo atinente a las solicitudes de las Vigilancias Judiciales | |
| Registro y control de abogados | | Auditoria  externa ICONTEC | 22-11-2021/23-11-2021 | 0 | | | Fortalecer la metodología de análisis de causa para asegurar que se identifican las verdaderas causas y que las acciones se orientan a la eliminación de estas. | | |
| Mejoramiento Infraestructura Física | | Auditoría externa ICONTEC | 22-11-2021/23-11-2021 | 0 | | | a. Asegurar el cumplimiento de requisitos como el lavado de los tanques del agua para consumo humano en los tiempos correspondientes.  b. Mejorar el plan de mantenimiento de la infraestructura incorporando fechas periódicas de realización de actividades | | |

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

La contratación en la Seccional se realiza desde el proceso de adquisición de bienes y servicios a cargo del área Administrativa y Financiera de la Dirección Ejecutiva, la contratación cumple con todos los lineamientos establecidos en el manual de contratación para la Rama Judicial garantizando la sujeción a los principios de planeación, eficacia, eficiencia, economía, selección objetiva, celeridad, imparcialidad, publicidad, transparencia y manejo del riesgo.

La Dirección Ejecutiva asigna supervisores para los contratos quienes se encargan de realizar el seguimiento y control del mismo, los contratistas son evaluados a través del formato “Ficha técnica de evaluación y reevaluación de contratistas” en el que se valoran criterios de cumplimiento y oportunidad (oportunidad en la entrega, tiempo de respuesta a requerimientos, soporte y mantenimiento, cobertura del servicio), ejecución del contrato (entrega de la factura, presentación informes de avance, pago de salarios y prestaciones, cumplimiento de cronogramas) y criterios de calidad (calidad en la mano de obra, calidad de los materiales utilizados, calidad en los productos entregados).

Durante la vigencia 2021 no se presentó incumplimiento por ningún proveedor y todos obtuvieron una calificación satisfactoria de acuerdo con la información suministrada por la Coordinadora Administrativa y Financiera de la Dirección Ejecutiva.

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 Bisagras: 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?** |
| Gestión Humana | Inapropiada organización del Archivo Documental de Hojas de Vida de Empelados Judiciales Activos y Pasivos. | Se viene desarrollando una Acción de Gestión que permanece abierta, dado el volumen de información y lo complejo de la labor ceñidos a la ley general de Archivo | Se identifican  nuevas causas de  riesgos Deberá  replantearse el plan  de trabajo, partiendo  de la experiencia  adquirida en el año  2020 por ser una  causa al incumplimiento de  metas establecidas  en el proceso de  gestión humana. | No |
| Transversal a  todos los  procesos | Interrupción o demora  en el Servicio Público de Administrar Justicia | Implementación de  Herramientas tecnológicas propias de la entidad para el  trabajo en casa | En este periodo se modificó la matriz de riesgos institucional de 5 x 5 matriz | Si |
| Transversal a  todos los  procesos | Impacto ambiental  adverso | Compromiso de la  alta dirección para  la implementación,  mantenimiento y fortalecimiento del  sistema ambiental | En este periodo se modificó la matriz de riesgos institucional de 5 x 5 matriz | No |
| Registro y control de abogados y auxiliares de la justicia | Elaboración de plan de trabajo para este proceso. | Se incluyó en el plan de trabajo para este proceso, todas las actividades de la caracterización en las cuales se tienen responsabilidades a nivel seccional, incluyendo un seguimiento a la gestión de cada una de ellas. | No | No |

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

|  |
| --- |
| **11.1. ¿Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades han sido eficaces y por qué?** |
| Si han sido eficaces para todos riesgos identificados pues se evidencia la eficacia de los controles a las causas que pueden materializar el riesgo, evitando así los efectos negativos en las consecuencias ocasionada con la materialización de este y en el caso de la oportunidad detectada, se ha hecho seguimiento oportuno el cual se evidencia por lo menos una vez al año en el informe de revisión por la Alta Dirección y las lecciones aprendidas por las dependencias administrativas certificadas en la seccional. |

|  |
| --- |
| **11.2. 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)** |
| Se viene con el compromiso de una toma de conciencia generalizada entre todos los servidores judiciales frente a la importancia de intervenir y aplicar las buenas y mejores prácticas en procura de conservar el medio ambiente, para ello, se distinguen en los puestos de trabajo los recipientes para separar elementos y procurar con el reciclaje de papel (utilización ambas caras), control agua potable en baños y zonas comunes, además de mantener apagados los suiches de energía cuando no se están utilizando, así como los equipos y demás elementos que requieren este servicio. En baños y zonas comunes existen lámparas con sensores de movimiento, existen recipientes o contenedores para depositar baterías y elementos que pueden generar riesgos a la salud y al medio ambiente.  La Seccional Medellín, comprometida igualmente con las buenas prácticas ambientales y en pro de realizar acciones ecológicas que redunden en la conservación y mejoramiento del medio ambiente, participa en proyectos institucionales del Consejo Superior. Igualmente participa en otros proyectos ambientales, llamados como de iniciativa propia, los cuales se mencionan a continuación:   * Mesas de Trabajo para la Proyección del Plan de Movilidad Empresarial Sostenible para el 2022. * Se asistió a capacitación sobre el manejo de las fuentes hídricas por parte de EPM. |

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** |  |
| **MISIONALES** |  | 2 | 2 |  | 2 | 2 | Se plantearon 3 acciones de mejora y 1 acción iniciada en el 2020 las cuales fueron cerradas de manera oportuna en su totalidad. |
| **APOYO** | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | De 4 acciones de mejora planteadas 2 fueron cerradas de manera oportuna y 2 continúan abiertas. |
| **ESTRATEGICOS** |  | 1| | 1 |  | 3 | 3 | Se plantearon 4 acciones de mejora las cuales fueron cerradas de manera oportuna en su totalidad. |
| **TOTAL** | 1 | 6 | 5 | 1 | 5 | 5 | Para la vigencia 2021 se trabajaron 12 acciones de gestión de las cuales 10 fueron Cerradas oportunamente.  Hay 2 acciones abiertas con actividades por ejecutar para ejecutar en el año 2022. |

**SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **FECHA** |
| Propender por la toma de conciencia de los servidores judiciales en cuanto a la importancia de que la Rama Judicial cuente con NTC 6256/18 como propia para la Justicia Colombiana y con el propósito de hacerla conocer a nivel internacional. | Alta Dirección y Líder del proceso Mejoramiento del SIGCMA | Permanente |
| Cumplir con los cronogramas de las reuniones mensuales del SIGMA que se realizan los días miércoles antes de la sesión ordinaria del Consejo Seccional donde participan todos los líderes de los procesos que integran el mapa y registro actas. | Alta Dirección y Líder del proceso Mejoramiento del SIGCMA | Cumplimiento cronograma seccional comité SIGCMA |
| Propender por el cumplimiento de los requisitos de la NTC 9001/ y 6256/18 en todos y cada uno de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del SIGCMA | Alta Dirección y Líder del proceso Mejoramiento del SIGCMA | Permanente |

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? | Diseño de indicadores que permitan la medición de todas las actividades definidas en la caracterización del proceso. |
| ¿Se requiere necesidad de recursos? | Es necesario que el SIGCMA cuente con recurso humano de dedicación exclusiva para el mantenimiento del sistema en el Consejo Seccional y Dirección Seccional, lo que permite que el sistema funcione paralelamente a la prestación del servicio y no como una actividad adicional de las dependencias. |

1. **CONCLUSIONES**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONDICIÓN** | **PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA** |
| 1. 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 Nivel Central se realizan y se cumplen para el mejoramiento y mantenimiento del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios. |
| 1. b) ¿Sigue siendo apto para su propósito – CONVENIENTE | Sí, 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 |
| 1. c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO | Una vez realizado la revisión del SIGCMA, este se encuentra alineado a la misión y visión de la organización y a los principios de la Rama Judicial establecidos en la constitución, Ley 270 de 1996 y las demás normas concordantes y le apunta al cumplimiento de los pilares estratégicos establecidos en la Plan Sectorial de Desarrollo |
| 1. ¿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**

|  |
| --- |
|  |
| * 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 de 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. * Se resalta el compromiso de los empleados de la Seccional para implementar nuevas formas de trabajo, las cuales aceleraron el cambio en la dinámica laboral de la Entidad, fortaleciendo la disponibilidad del servidor judicial para que el ciudadano pudiera acceder al servicio de Administración de Justicia sin dilaciones. * Con la implementación de las nuevas tecnologías, se pudo evidenciar la carencia de habilidades en su manejo, por ello la EJRLB incluyó en el Plan de Formación capacitaciones virtuales enfocadas a mejorar las competencias de los empleados y dar respuesta a las necesidades latentes de los usuarios y a los requisitos de la Norma. * El Sistema de Gestión de Calidad SIGCMA presentó madurez, la alta Dirección y la Líder del Proceso se encuentran comprometidos, desarrollan el sistema de manera eficiente, oportuno y eficaz. * Se cumplieron los objetivos de calidad y los indicadores propuestos, incluso con la limitante de la pandemia ocasionada por el COVID 19. * Las acciones de mejora propuestas reflejan la importancia del SIGCMA como herramienta   gerencial para la toma de decisiones. |