

# CERTIFICACIÓN DE PROCESOS AUDITORIA EXTERNA



*Fecha de Apertura: 25 de septiembre de 2023.*

*Ente auditor: Icontec*

*Auditor: Jorge Miguel Díaz*

*Hallazgos: Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión.*

*Durante el desarrollo de la auditoría se detectaron las siguientes FORTALEZAS en el Sistema de Gestión de la Corporación:*





## *Direccionamiento estratégico*

- *El trabajo que se lleva sobre las metodologías y procedimientos favorecen los resultados estadísticos de la gestión judicial de la Corporación.*
- *Los proyectos que se han adelantado con base al Plan Estratégico del MGIP para el bienio 2022 – 2023, han logrado alineación con el plan sectorial de desarrollo.*
- *La implementación de herramientas metodológica para el registro, análisis y priorización de proyectos consolidan el fortalecimiento organizacional en la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.*
- *El análisis que se sigue a temas informados por la ciudadanía fortaleciendo la formulación de estrategias y líneas de acción.*
- *La implementación de estrategias conducentes a disminuir la carga administrativa para la solución oportuna de PQRSDF.*
- *La promoción de acciones para mejorar la cultura al interior de los equipos de trabajo en lo relacionado con el registro completo de información en SAMAI.*





## *Proceso de Gestión Consultiva y de Servicio Civil*

- El marco de trabajo que se sigue para administración pública asegura resolver conflictos entre las personas y las entidades públicas buscando las mejores opciones para las partes interesadas.*
- La proyección que se lleva para la administración de justicia con base en los principios de independencia, autonomía, imparcialidad, celeridad, oportunidad, efectividad, acceso, aseguran eficacia y transparencia de los procesos.*
- Las acciones que se adelantan para buscar la satisfacción de los usuarios y grupos de interés a través del cumplimiento de los requisitos legales y los relacionados con el modelo de gestión, resolviendo con eficacia y eficiencia los asuntos de competencia del Consejo.*
- El desarrollo de actividades permite la construcción de acciones encaminadas a fortalecer el acceso al servicio de administración de justicia y su labor consultiva y la transparencia y la rendición de cuentas de la labor de justicia y consultiva.*
- El interés por la creación de un valor de servicio facilita mejorar continuamente el servicio de administración de justicia y la labor consultiva.*
- El enfoque de la cultura corporativa hacia el bienestar, motivación y desarrollo del talento humano permiten la apropiación de valores.*
- La promoción y desarrollo sobre el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones han mejorado notablemente los resultados de los procesos.*





## *Gestión de medios de control de lo contencioso administrativo y gestión de acciones constitucionales*

- Los mecanismos que se adelantan en el proceso fortalecen la calidad y oportunidad en el servicio de administración de justicia frente a los trámites buscando desarrollar medios de control frente a las acciones constitucionales de competencia de las secciones Primera, Cuarta y Quinta del Consejo de Estado.*
- El enfoque que se sigue para trabajar decisiones con criterio los proyectos de sentencia asegurando mantener líneas de decisión en beneficio de las partes.*
- El trabajo adelantado para disminuir los términos de la gestión del proceso en sus diferentes etapas, mediante la adopción e implementación de diferentes medidas que se estimen pertinentes por los actores judiciales (Sección, Despachos, Secretaría).*
- El análisis de tiempo que se lleva para el manejo de las sentencias facilita la toma de acciones y decisiones en aras de mejorar los procesos.*





## *Tecnología de la información y las comunicaciones*

- Los lineamientos y directrices que se vienen trabajando para asegurar la operatividad con base en procesos de tecnología aseguran el buen uso a través de la innovación y desarrollo de herramientas tecnológicas.*
- Los respaldos que se vienen realizando a la información han logrado su duplicación con el fin de que exista una o varias copias de los datos, llevando a la organización contar con la misma en caso de presentarse un daño o una situación de hacker.*
- La función de la mesa de ayuda que se viene trabajando con los usuarios del sistema ha logrado proveer y atender la resolución del caso con base en las necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas, siempre de acuerdo a un estándar adoptado por el Consejo de Estado.*
- Los mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura tecnológica facilitan realizar acción proactiva de revisar de manera sistemática los equipos y maquinarias, con el objetivo de comprobar su funcionamiento y evitar posibles fallos en el futuro.*





## *Relacionamiento con usuarios y grupos de valor*

- La Caracterización de los usuarios y grupos de valor del Consejo de Estado ha logrado identificar sus necesidades y particularidades del servicio para establecer acciones priorizadas en la prestación del servicio.*
- La formulación de estrategias de transparencia y rendición de cuentas con base en los resultados de la gestión de la gestión, visibilizando la misma y estableciendo mecanismos de diálogo directo con las partes interesadas.*
- Las herramientas tecnológicas disponibles con que se cuenta para promover la continuidad del servicio (comunicación, transparencia, información, trabajo en casa y teletrabajo) y de atención a la ciudadanía.*
- El desarrollo de nuevos mecanismos y/o herramientas tecnológicas han permitido medir los índices de satisfacción y confianza ciudadana con el servicio de administración de justicia y la labor consultiva.*
- La adhesión a la Red de Lenguaje Claro Colombia por parte de la Sección Quinta buscando ser incluyente con las partes interesadas.*





## *Comunicación pública*

- Las acciones que se adelantan para asegurar la comunicación del Consejo de Estado se desarrollen de forma clara, transparente y oportuna potencializando la gestión y las decisiones de la Corporación.*
- La formulación de estrategias de comunicación al interior y exterior facilitan la trasmisión de información acorde a los principios rectores dando cumplimiento a las estrategias y objetivos propuestos.*
- La administración de la información que se divulga a través de los distintos canales de comunicación asegura su veracidad y fiabilidad ante los públicos de interés.*
- Equipo de trabajo con que se cuentan muestran habilidad y experiencia en comunicación organizacional, periodismo, publicidad y ramas afines, obteniendo la satisfacción de los usuarios y grupos de valor del Consejo de Estado.*
- La creación de estrategias para informar en lenguaje claro las decisiones judiciales y las comunicaciones de la Corporación.*





### *Gestión documental*

- *Los lineamientos e instrumentos archivísticos adoptados con las mejores prácticas y regulaciones existentes en esta materia el cual ha permitido proteger el patrimonio documental de la institución y salvaguardar su memoria.*
- *La adecuación tecnológica de digitalización que se viene implementado para el archivo, porque se mantienen los documentos archivados en mejores condiciones técnicas en la conservación de documentos, además de que se mejoran las condiciones de trabajo para los colaboradores responsables de la labor.*

### *Administración de bienes y servicios*

- *El manejo que se viene dando en la administración y gestión de los activos ha logrado llevar controles oportunos para monitorear el ciclo de vida de los que existen en la corporación brindándoles seguimiento y realizando un mantenimiento constante al igual que de los activos que cuentan con una forma física dentro de la organización.*
- *Las clasificaciones de los proveedores de acuerdo con su grado de impacto sobre la calidad facilitan su evaluación y continuidad.*
- *Las metodologías implementadas para la selección, compra y recepción de los insumos requeridos por la corporación facilitan el desarrollo de las actividades operativas.*
- *La adopción de controles para la verificación de los productos y servicios adquiridos permiten la disponibilidad en el momento de uso.*
- *El control de los proveedores ha permitido realizar seguimientos y mantiene niveles aceptables para asegurar el origen y la seguridad de los bienes adquiridos.*



## *Mejora continua*

- *Los controles implementados en la corporación facilitando el seguimiento de los planes de mejoramiento, fortaleciendo la iniciativa Institucional de la gestión del conocimiento, aportando nuevas experiencias en el aprendizaje, con la implementación de prácticas exitosas que apoyan el cumplimiento de los objetivos misionales.*
- *La adopción de buenas prácticas a través de procesos y procedimientos garantizan desarrollar las actividades de forma clara y objetiva, lo anterior se puede observar través de los resultados de auditoría fortalecidos frente a la gestión.*

## *OPORTUNIDADES DE MEJORA*

- *Culminar el proceso de digitalización documental que se viene adelantando con el fin de asegurar el acervo documental de la información que se maneja en la Corporación.*
- *Asegurarse de la interacción de los objetivos del sistema de gestión con los definidos en el plan sectorial y permita evaluar su cumplimiento de forma integral.*
- *Revisar y ajustar la descripción de los riesgos de tal forma que no se exprese como un evento materializado.*