

# INDICADORES PARA MEDIR LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN EN MATERIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CONCILIACIÓN

## 1. OBJETIVO GENERAL

Se tiene como objetivo diseñar e implementar los indicadores para medir la eficiencia de la gestión en materia de conciliación en SERVICIUDAD E.S.P

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La Procuraduría General de la Nación advirtió que la conciliación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos, debe responder al principio de eficiencia. Este principio que implica para el Estado la obligación de "tener una planeación adecuada del gasto, y maximizar la relación costos – beneficios" en tanto que, como lo ha precisado la Corte Constitucional, el principio de eficiencia en la administración pública: "se trata de la máxima racionalidad de la relación costos-beneficios, de manera que la administración pública tiene el deber de maximizar el rendimiento o los resultados, con costos menores, por cuanto los recursos financieros de Hacienda, que tienden a limitados, deben ser bien planificados por el Estado para que tengan como fin satisfacer las necesidades prioritarias de la comunidad sin el despilfarro del gasto público".

De manera que los indicadores de eficiencia formulados tienen como propósito facilitar que el Comité de Conciliación conozca de una manera técnica y objetiva los resultados de su gestión, traducidos en la disminución de la litigiosidad y el valor de las condenas, así como los beneficios que en términos de ahorro se han conseguido mediante la conciliación.

De acuerdo con lo anterior, estos indicadores permiten:

**2.1. Medir el desempeño profesional.** Con estos indicadores se saca a la luz la diligencia con la que cada asesor en materia de defensa judicial está desarrollando sus obligaciones contractuales, lo que permite establecer las fortalezas o debilidades de la defensa judicial de la empresa y si es del caso aplicar los correctivos pertinentes.

**2.2. Ajustar los recursos y plazos.** Gracias a estas fórmulas se obtiene información sobre un número determinado de respuesta a peticiones, solicitudes de conciliación y demandas en un tiempo determinado, permitiendo hacer reajustes para optimizar los procesos.

**2.3. Establecer los objetivos.** Al conocer el verdadero desarrollo de la defensa judicial, la Secretaría General podrá marcar una hoja de ruta en la aplicación de las directrices institucionales de conciliación y la política para la prevención del daño antijurídico.

**2.4. Ser más competitivos.** Al ajustar todos los anteriores aspectos, el Comité de Conciliación experimenta una mejora continua.

### 3. INDICADORES A ADOPTAR

SERVICIUDAD ESP decide acogerse a la metodología propuesta por la ANDJE, por cuanto en la actualidad no posee un software o aplicativo que permita obtener este tipo de datos de manera precisa y oportuna.

Con fundamento en la normatividad aplicable y en atención a las directrices institucionales y lineamientos de la ANDJE, el cumplimiento de esta función implica la puesta en marcha de las siguientes actividades.

La evaluación de eficiencia de la gestión en materia de implementación de la conciliación, debe hacer parte de las actividades del plan de acción anual del comité, a efectos de lo cual en la descripción de la actividad se incluirán las fórmulas que deberán ser aplicadas para desarrollar los indicadores señalados.

Los indicadores de eficiencia, están estrechamente relacionados con el resultado que se obtiene con la implementación de un proceso, y su evaluación se desarrolla a partir de una tabla, de modo que los resultados más bajos indicarán una escasa eficiencia y viceversa.

Con fundamento en la normatividad aplicable y en atención a las directrices institucionales y lineamientos de la ANDJE, el cumplimiento de esta función implica la puesta en marcha de las siguientes actividades:

- a) Incorporar la actividad: La evaluación de eficiencia de la gestión en materia de implementación de la conciliación, debe hacer parte de las actividades del plan de acción anual del comité, a efectos de lo cual en la descripción de la actividad se incluirán las fórmulas que deberán ser aplicadas para desarrollar los indicadores señalados. Para determinar las fórmulas de medición de estos indicadores, se deben tener en cuenta las pautas establecidas por la Circular Externa CIR09-234-DDJ-0350, en los siguientes términos:

1. Para el indicador número 1, se debe registrar en la línea de base el número o cantidad de procesos vigentes a 31 de diciembre de 2019. Así:

7/6

Eficiencia en implementación de la conciliación (%) =

$$\frac{\text{Número de procesos conciliaciones aprobados en 2019}}{\text{Número de procesos instaurados en contra de la Empresa en 2019}} \times 100$$

**Nota:** cuando el número de conciliaciones aprobadas y el número de procesos instaurados contra la Empresa sea de cero (0) por no ser parte en ningún proceso conciliatorio o judicial el indicador tomará el valor de 100%

2. En el indicador número 2, se debe registrar en la línea de base el número o cantidad de condenas que se emitan en el respectivo bimestre.

Eficiencia de la conciliación en materia de disminución de condenas (%) =

$$\frac{\text{Número de Conciliaciones aprobadas por el Comité de Conciliación en el bimestre}}{\text{Número de condenas proferidas por autoridad judicial contra la Empresa en el bimestre}} \times 100$$

**Nota:** cuando el número de condenas emitidas y el número de demandas contra la empresa sea de cero (0) por no ser parte en ningún proceso conciliatorio o judicial el indicador será de 100%

3. En el indicador número 3, se debe registrar en el respectivo bimestre el número de condenas aprobadas judicialmente y el número de condenas aprobadas por el Comité de Conciliación.

Eficiencia de la conciliación (%):

$$\frac{\text{Número de conciliaciones aprobadas por el Comité de Conciliación en el bimestre}}{\text{Número de conciliaciones aprobadas judicialmente en el bimestre}} \times 100$$

**Nota:** Cuando el número de conciliaciones aprobadas por el comité o el número de conciliaciones aprobadas judicialmente sea de cero (0) por no ser parte en ningún proceso conciliatorio o judicial el indicador será de 100%

4. En el indicador número cuatro, se debe registrar en el respectivo bimestre el monto de las pretensiones de las solicitudes de conciliación aprobadas por el Comité y el monto de las cuantías de las conciliaciones aprobadas judicialmente.

Eficiencia en la implementación de la conciliación en materia de ahorro patrimonial (%):

$$\frac{\text{Monto de las pretensiones aprobadas por el Comité de Conciliación en el bimestre}}{\text{monto de las pretensiones aprobadas por autoridad judicial en el bimestre}} \times 100$$

**Nota:** cuando el Monto de las pretensiones aprobadas por el Comité de Conciliación y el monto de las pretensiones aprobadas por autoridad judicial sea de cero (0) por no ser parte en ningún proceso conciliatorio o judicial el indicador será de 100%

- b) Adoptar los indicadores: la aprobación del plan de acción anual del Comité que incluya la actividad de evaluación a la efectividad de la conciliación, implicará la adopción, por parte del Comité de Conciliación, de los indicadores señalados por la Directiva Presidencial.
- c) Aplicar los indicadores: con la periodicidad establecida para la ejecución de esta actividad en el plan de acción, se dará aplicación a las fórmulas de medición para cada uno de los indicadores. Los resultados obtenidos serán puestos en conocimiento del Comité de Conciliación a fin de establecer las estrategias a que haya lugar para el fortalecimiento del mecanismo conciliatorio.

#### 4. RESPONSABLE DE LA FUNCIÓN

Le corresponde al Secretario Técnico del Comité, en coordinación con su equipo de apoyo, incorporar en la propuesta de plan de acción que presente al comité, actividades específicas orientadas a la adopción y aplicación de los indicadores señalados por la Directiva Presidencial.

El Comité de Conciliación, al aprobar el Plan de Acción Anual, adoptará los indicadores propuestos.

Los indicadores serán aplicados por el Secretario Técnico para generar el informe de cumplimiento de esta actividad, que a su vez hará parte de los reportes de avance al cumplimiento del plan de acción del Comité.

La evaluación de eficiencia de la gestión en materia de implementación de la conciliación, debe hacer parte de las actividades del plan de acción anual del comité, a efectos de lo cual en la descripción de la actividad se incluirán las fórmulas que deberán ser aplicadas para desarrollar los indicadores señalados.

## 5. REQUISITOS TÉCNICOS

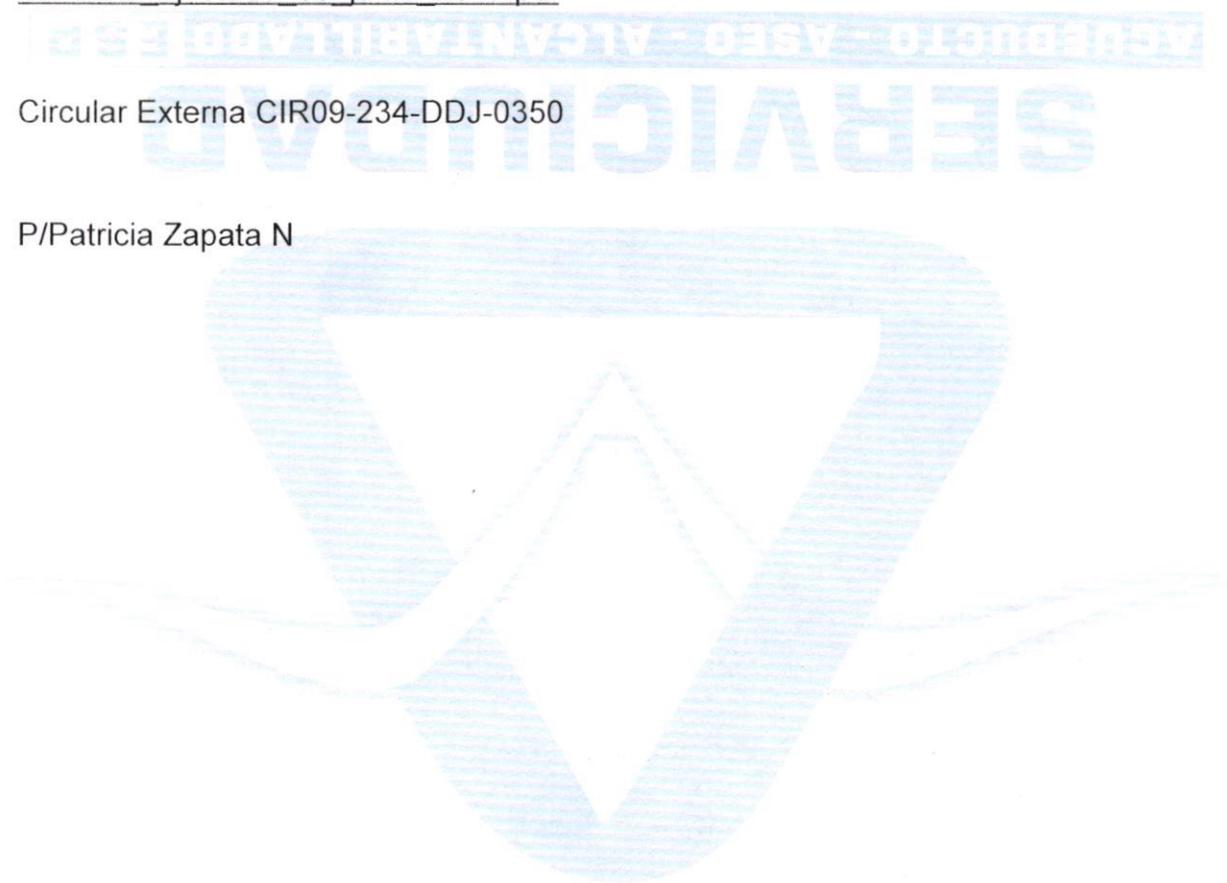
Documentos expedidos por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado:

Protocolo para la Gestión de los Comités de Conciliación

[https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/publicaciones-andje/documentos\\_especializados/Documents/protocolo\\_comites\\_conciliacion\\_documento\\_ajustado\\_06\\_junio\\_2017.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/publicaciones-andje/documentos_especializados/Documents/protocolo_comites_conciliacion_documento_ajustado_06_junio_2017.pdf)

Circular Externa CIR09-234-DDJ-0350

P/Patricia Zapata N



<b>R3</b>	Inadecuado seguimiento de las actuaciones procesales adelantadas en los despachos judiciales y la no valoración del riesgo en los procesos judiciales que cursan a favor o en contra de la Empresa.	2	2	<b>ZONA RIESGO BAJA</b>
<b>R4</b>	Inadecuada fundamentación jurídica de los Actos Administrativos de competencia del Gerente General. Indebida elaboración de respuesta a derechos de petición o no elaboración de la respuesta	2	1	<b>ZONA RIESGO BAJA</b>
<b>R5</b>	Inadecuada custodia de los expedientes de procesos judiciales	4	3	<b>ZONA RIESGO ALTA</b>





APLICATIVO PARA I

<b>FASE:</b>	<b>VALORACIÓN DEL RIESGO</b>
<b>FECHA:</b>	4/12/2019

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	Proyectar y elaborar actos administrativos que den respuesta a peticiones Constitución y la Ley.

No. DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	CALIFICACION		ZONA RIESGO
		PROBABILIDAD (1-5)	IMPACTO (1-5)	
R1	Inasistencia a las audiencias o diligencias programadas en los procesos judiciales en los cuales se encuentre vinculada la Empresa SERVICIUDAD ESP, no apelar o impugnar las decisiones judiciales cuando sea pertinente.	2	4	ZONA RIESGO ALTA
R2	El Comité de Conciliación no realiza el análisis de procedencia de la acción de repetición dentro del término legal, por tanto no remite al Coordinador de Procuradores Delegados ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, el informe de los estudios de procedencia de la acción de repetición.	2	2	ZONA RIESGO BAJA

**OBJETIVO DEL PROCESO**

demandas, recursos interpuestos dentro del termino de ley y asistencia legal en la expedición de actos administrativos conforme a la la

**ON DEL RIESGO**

<u>CONTROL PARA MITIGAR</u>	CONTROLES				CONTROL DEL PROCESO
		PUNTAJE HERRAMIENTA	PUNTAJE SEGUIMIENTO CONTROL	PUNTAJE FINAL	
IMPACTO	Revisión permanente de las actuaciones judiciales de los asesores en materia de representación judicial, revisión que será llevada a cabo sobre los informes presentados por los apoderados y su cotejo con la información que es remitida por los despachos judiciales e información Web de la Rama Judicial. Para la valoración del riesgo se verifica el uso de la metodología presentada por la Agencia Nacional de Defensa Judicial	60	40	100	
PROBABILIDAD	Oficiar trimestralmente a la Subgerencia Administrativa y Financiera para que informe sobre el pago total de sentencias condenatorias, presentar esta información de manera trimestral al Comité de Conciliación.	60	40	100	

<b>PROBABILIDAD</b>	Revisión permanente de las actuaciones judiciales de los asesores en materia de representación judicial, revisión que será llevada a cabo sobre los informes presentados por los apoderados y su cotejo con la información que es remitida por los despachos judiciales e información Web de la Rama Judicial. Para la valoración del riesgo se verifica el uso de la metodología presentada por la Agencia Nacional de Defensa Jurídical..	60	40	100	100
<b>PROBABILIDAD</b>	Revisión legal del Acto Administrativo. Revisión de los documentos soporte del Acto Administrativo. Correcta interpretación del contenido del derecho de petición y su congruencia con la proyección de la respuesta. Dar respuesta dentro del término establecido en la norma.	60	40	100	
<b>IMPACTO</b>	Mejorar el espacio físico para la custodia de los expedientes. Mantener actualizado el inventario de expedientes. Asignar un responsable de los archivos de la Secretaría General - Procesos Judiciales.	60	40	100	

