



**PLAN DE MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE
CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE
“SIGCMA” 2023**

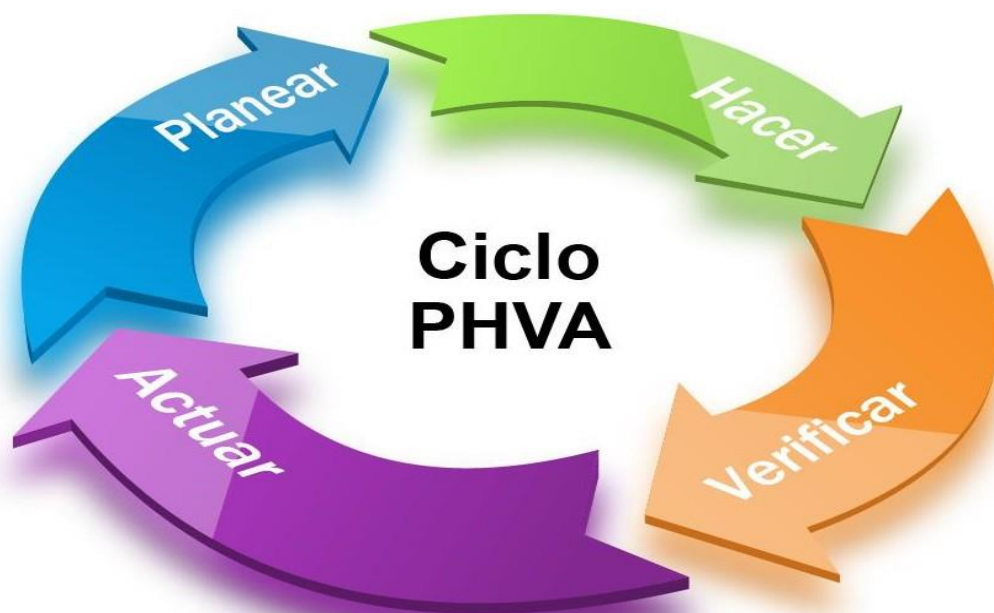




TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVO GENERAL**
- 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- 4. RECURSOS**
- 5. ESTADO ACTUAL DEL SIGCMA EN EL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA – DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ – JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ – JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL.**
 - 5.1 AUDITORIAS DE CALIDAD**
 - 5.1.1 AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD 2022**
 - 5.1.2 AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD 2022**
- 6. MATRIZ DOFA – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE SIGCMA**
- 7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2023**





1. INTRODUCCIÓN

El plan de mantenimiento y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y el medio ambiente 2023, se formula a partir de las revisiones efectuadas al desempeño de los procesos que adelantan las dependencias administrativas y despachos judiciales durante las auditorías internas y externas de calidad 2022, los resultados de las encuestas de satisfacción, el comportamiento de las QRSs, las salidas no conformes, la matriz de indicadores y la gestión del riesgo.

2. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la gestión judicial y administrativa de las dependencias y despachos judiciales certificados, a partir de la implementación del Sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente con enfoque hacia la satisfacción de los usuarios.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar el acceso a la administración de justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de la misma,
- Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y protección del medio ambiente
- Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por las dependencias y despachos judiciales certificados, en especial el uso del papel, el agua, la energía y el manejo racional los residuos
- Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4. RECURSOS

Ante la falta de recursos en la seccional Tolima, para la implementación y mantenimiento del SIGCMA, se adelantarán procesos de autoformación en la hora calidad y alianzas estratégicas con instancias e instituciones gubernamentales y universidades para desarrollar actividades tendientes a la formulación de estrategias que redunden en el conocimiento y profundización del SIGCMA como modelo de gestión en el Distrito Judicial de Ibagué.

La coordinación Seccional del SIGCMA por su parte velará por el control y seguimiento a las tareas y compromisos asignados en el presente plan de mantenimiento y mejoramiento





5. ESTADO ACTUAL DEL SIGCMA EN EL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA – DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL – JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ – JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL

En el año 2023, se continuará con la implementación de la segunda actualización la norma NTC 6256 de 2021 y la GTC 286 de 2021 del SIGCMA. Por lo tanto, se elaboró el informe de revisión por la alta dirección 2022, atendiendo los numerales y procedimiento establecido en la norma. Igualmente se formuló el plan de acción 2023, con el fin de cumplir los objetivos de la política de calidad, articulados con los pilares estratégicos del Plan Sectorial de Desarrollo 2023-2026, y el seguimiento al contexto de la organización, advirtiéndose lo siguiente:

5.1. AUDITORIAS

5.1.1 INTERNA

Los días 13,14 y 15 de Junio de 2022 se llevo a cabo la Auditoria Interna de Calidad en cabeza de la Profesional de la UDAE y auditora líder Dra. Sandra Paola Castillo Hernández, donde se dejaron algunas oportunidades de mejora. ([Ver informe de auditoría interna 2022](#))

5.1.2 EXTERNA

La auditoría externa de calidad se llevó a cabo los días 16, 17, 18 y 19 de Agosto del año 2022 en cabeza del Dr. Nelson Ernesto Pinzón Rodríguez, auditor líder del ICONTEC, en la cual se dejaron algunos hallazgos. ([Ver informe de auditoria Externa de Calidad 2022](#))

6. MATRIZ DOFA

Con el fin identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas, y amenazas que rodean las dependencias administrativas y despachos judiciales certificados en la gestión judicial y administrativa, se acudió a la metodología DOFA, para proceder a su registro, como también tener una visión global e integral de la verdadera situación que puede llegar a afectar o mejorar la prestación del servicio; pues si conocemos nuestras debilidades, conocemos de que somos capaces para ser objetivos al momento de enfrentar los riesgos, y también que debemos mejorar y hacia dónde o como deben invertirse los recursos, y conocer las fortalezas para formular objetivos y fijar las metas y el modo de alcanzarlas, y si identificamos las amenazas, podemos adoptar medidas para atacarlas y actuar con eficiencia y eficacia y en especial para tomar las más apropiadas y oportunas decisiones.





CONTEXTO EXTERNO				
FACTORES TEMÁTICOS	No.	AMENAZAS (Factores específicos)	No.	OPORTUNIDADES (Factores específicos)
Político (cambios de gobierno, legislación, políticas públicas, regulación)	1	Cambios de gerentes públicos	1	El nuevo gobierno prometió adicionar recursos a la Rama Judicial para la creación de nuevos cargos permanentes.
	2	Cambio de Normatividad y Regulaciones Expedidas por el Gobierno Nacional o el Congreso de la Republica que afecten la administración de Justicia.	2	Mediante la ley 2213 de 2022, se adoptó de maenra permanente las normas contenidas en el Decreto 806, de 2020, con el find e implementar el uso de las tecnologías de la infromación y las comunicaciones en las actuaciones judiciales y agilizar el tramite de los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia.
Económicos y Financieros (disponibilidad de capital, liquidez, mercados financieros, desempleo, competencia)	3	Presupuesto insuficiente asignado para la vigencia 2023 de la Rama Judicial	3	Incremento del PIB que potencialice el crecimiento económico del país y viabilice la asignación suficiente de recursos para la Rama Judicial
	4	No contar con el PAC oportunamente para la ejecución de proyectos de inversión		
	5	Numero deficiente de proveedores inscritos en la plataforma de Colombia Compra Eficiente, para suplir las necesidades de adquisición de bienes y servicios		
Sociales y culturales (cultura, religión, demografía, responsabilidad social, orden público)	6	Interrupción del servicio público de Administrar Justicia a causa del conflicto armado de la región.	4	Incremento de la credibilidad y confianza en la administración de justicia al implementar y certificar sus Sistemas de Gestión.
	7	Interrupción del servicio público de Administrar Justicia a causa del pandemias y sus variantes.	5	Visibilizacion de la Administración de Justicia entre los actores no formales de la justicia (Grupos y minorías Indígenas, género)
	8	Interrupción del servicio público de Administrar Justicia por razones de orden público		
	9	Limitaciones en la movilidad asociados a factores del orden público		
	10	Aumento de la demanda de Justicia a causa de la problemática social		





	11	Amenazas a servidores judiciales en razón al ejercicio de sus funciones.		
	12	Afectaciones a la infraestructura física de las sedes Judiciales		
Tecnológicos (desarrollo digital, avances en tecnología, acceso a sistemas de información externos, gobierno en línea)	13	Perdida o hackeo de información derivada de ataques cibernéticos	6	Marco regulatorio del MINTICS, para la gobernanza, gobernabilidad y transformación digital
	14	Indisponibilidad y/o colapso de la infraestructura tecnológica	7	Desarrollo de alianzas estratégicas para el fortalecimiento del servicio público de administración de justicia, a través de las TICs
	15	Afectación de la prestación del servicio de conectividad	8	Generar espacios donde se realicen acuerdo interinstitucionales para poder consultar información que beneficie la administración de justicia
	16	Ausencia de portal único de información del Estado (Ramas del poder, órganos autónomos y demás entes especiales), que garantice la consulta de información en línea de toda la información oficial. Gobierno en Línea)		
Legales y reglamentarios (estándares nacionales, internacionales, regulación)	17	Normas expedidas que afecten el desarrollo de las etapas propias de los procesos	9	Actualización del marco normativo
Ambientales (emisiones y residuos, energía, catástrofes naturales, desarrollo sostenible)	18	Fenómenos naturales (Inundación, quema de bosques, sismo, vendavales, epidemias y plagas)		
	19	Aumento de los impactos ambientales negativos por pandemias		
CONTEXTO INTERNO				
FACTORES TEMÁTICOS	No.	DEBILIDADES (Factores específicos)	No.	FORTALEZAS(Factores específicos)
Estratégicos (direccionamiento estratégico, planeación institucional, liderazgo, trabajo en equipo)	1	No realización oportuna del plan de acción, matriz de riesgos y demás documentos del SIGCMA, con su seguimiento correspondiente en los periodos establecidos, conforme a los lineamientos emitidos desde el despacho de la Magistrada Líder del SIGCMA y la Coordinación Nacional del SIGCMA	1	Contar con el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial





	2	Falta de socialización de estrategias con las dependencias para fomentar el trabajo colaborativo para la implementación del Plan Estratégico de Transformación Digital (PETD) de la Rama Judicial	2	Socialización de buenas prácticas de la gestión judicial en el contexto internacional a través de la CICAJ o eventos de Cumbre
			3	Mantenimiento y ampliación de SIGCMA en los esquemas que se encuentra certificados la Rama Judicial
			4	Definición de roles y responsabilidades de los líderes de proceso para el funcionamiento del SIGCMA
			5	Contar con la Norma Técnica de Calidad Actualizada NTC 6256 y GTC 286 2021
			6	El compromiso de la Alta Dirección y de los líderes de proceso para ampliar, mantener y mejorar el SIGCMA
			7	Encuentro nacional e internacional del SIGCMA
Recursos financieros (presupuesto de funcionamiento, recursos de inversión)	3	Recursos insuficientes para atender el Plan de necesidades formulado	8	Presupuesto asignado para el desarrollo de proyecto de inversión del SIGCMA
			9	Conocimiento de la reglamentación que establece el procedimiento para el manejo de los recursos presupuestales, financieros y de contratación estatal
			10	Estandarización de procesos y procedimientos para el desarrollo del proceso contractual
			11	Manual de contratación actualizado
Personal (competencia del personal, disponibilidad, suficiencia, seguridad y salud en el trabajo)	4	No contar con el recurso humano suficiente y necesario para responder a la demanda de Justicia	12	Personal integrado por servidores judiciales de alto nivel profesional y capacitado para llevar a cabo las funciones asignadas
	5	Servidores Judiciales con comorbilidades y/o enfermedades laborales		
	6	Extensión en los horarios laborales de trabajo en casa y presencial, que afecta el bienestar físico, mental y emocional en los servidores judiciales y su entorno familiar	13	Desarrollo y fortalecimiento de competencias de los servidores judiciales en modelos de gestión





	7	Carencia de manual de funciones y procedimientos para los servidores Judiciales	14	Mejor prestación del servicio de administración de justicia debido a la implementación de buenas practicas en bioseguridad definidos por la Rama Judicial
	8	Debilidad en los procesos de inducción y reintroducción de los servidores judiciales	15	Fortalecimiento de los concursos de méritos para ingreso de la Rama Judicial
	9	Debilidad en el desarrollo de competencias propias para el desarrollo de las actividades asignadas	16	El desarrollo de competencia a través de procesos de sensibilización, capacitación y formación en modelo de gestión para el desarrollo de competencias de los servidores judiciales.
Proceso (capacidad, diseño, ejecución, proveedores, entradas, salidas, gestión del conocimiento)	10	Resistencia por parte de algunos servidores judiciales a implementar la gestión de conocimiento para la gestión del cambio en lo relativo al SIGCMA, a modelos de gestión, implementación de PETD, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, seguridad informática, normas antisoborno, normas de bioseguridad etc.	17	Actualización de la plataforma estratégica para responder a los cambios normativos y legales
	11	Falta de tiempo para acceder a la formación de alto interés, tales como: Sensibilizaciones, cursos, talleres, capacitaciones, diplomados, entre otros	18	Aplicabilidad de la Gestión del conocimiento generada por las experiencias de los servidores judiciales documentada en instructivos y guías
	12	Debilidad en la retroalimentación de la evaluación realizada a los proveedores y contratistas del producto o servicio entregado	19	Fortalecimiento en los procesos de contratación por el uso adecuado del SECOP II
Tecnológicos	13	Debilidad de la plataforma tecnológica a nivel nacional de software y hardware en las sedes administrativas y judiciales	20	Accesibilidad a nuevas herramientas virtuales, que facilitan el acceso a la información, la optimización del tiempo y contribuyen a la disminución de los consumos de papel
	14	Falta de apropiación y aplicación del conocimiento de los avances tecnológicos	21	Capacitación para el uso de herramientas tecnológicas
	15	Carencia de formación en tecnologías de la información y la comunicación aplicadas al desarrollo de la gestión Judicial estableciendo las diferencias entre: Transformación digital, digitalización, expediente digital y estrategias para la digitalización		
	16	Fallas de conectividad para la realización de las actividades propias del proceso.		
	17	Falta de cobertura tecnológica en las sedes judiciales		





	18	Carencia de modelos gobernanza de Tecnologías de la Información (TI) en la entidad		
	19	Carencia del software de gestión para el manejo integral de la información.		
	20	Falta de comunicación asertiva entre los diferentes actores para la articulación de proyectos tecnológicos		
	21	Debilidad en la generación de estrategias articuladas para la digitalización entre los proveedores y las dependencias Judiciales y Administrativas		
	22	Deficiencia en el mantenimiento de la pagina web de la Rama Judicial		
Documentación (actualización, coherencia, aplicabilidad)	23	Los documentos actuales no están alineados al PETD 2021-2025	22	La estandarización de la plataforma estratégica del SIGCMA y documentos impartidos desde la Coordinación Nacional del SIGCMA para la mejor prestación del servicio
	24	Falta de comunicación y socialización de tablas de retención documental	23	Micrositio de fácil acceso a los documentos propios del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente.
	25	Debilidad en la estandarización de tablas de retención documental		
Infraestructura física (suficiencia, comodidad)	26	Sedes Judiciales arrendadas, en comodato y propias que no cuentan con las condiciones mínimas de seguridad para los servidores judiciales, contratistas y usuarios de la justicia según la normatividad vigente	24	Cumplimiento del plan de infraestructura de la Rama Judicial
Elementos de trabajo (papel, equipos, herramientas)	27	Falta de modernización y mantenimiento del mobiliario con que cuenta la Rama Judicial	25	Uso adecuado de los elementos de trabajo
			26	Actualización permanente de la plataforma tecnológica de la Rama Judicial para el cumplimiento del PETD
Comunicación Interna (canales utilizados y su efectividad, flujo de la información necesaria para el desarrollo de las actividades)	28	Uso deficiente de las herramientas de comunicación establecidas en el plan de comunicaciones	27	Elaboración y seguimiento del Plan de Comunicaciones
	29	Desaprovechamiento de canales de comunicaciones, para generar mayor información a las partes interesadas	28	Implementación de estrategias y mecanismos para el fortalecimiento de la atención al usuario





			29	Fortalecimiento de la pagina web institucional y mecanismos de comunicación
			30	Uso adecuado del microsito asignado al Consejo Seccional de la Judicatura
			31	Uso adecuado de los correos electrónicos
			32	Uso adecuado del aplicativo SIGOBIUS
			33	Fortalecimiento para el tratamiento de PQRS
			34	Uso adecuado de la imagen corporativa y los logos en los cuales se encuentra certificada la Rama Judicial
Ambientales	30	Ausencia de indicadores ambientales establecidos en los programas de gestión del Acuerdo PSAA14-10160	35	Disminución en el uso de papel, toners y demás elementos de oficina al implementar el uso de medios tecnológicos
	31	Baja implementación en sistemas ahorradores de agua y energía en sedes judiciales y administrativas	36	Participación virtual es los espacios de sensibilización ambiental, como el Día SIGCMA
	32	Falta en la separación adecuada de residuos en la fuente	37	Mantener la certificación operaciones inseguras: Sellos de bioseguridad huella de confianza
	33	Desconocimiento por parte de los brigadistas, servidores judiciales y contratistas de las acciones necesarias para actuar ante una emergencia ambiental	38	Formación de Auditores en la Norma NTC ISO 14001:2015 y en la Norma Técnica de la Rama Judicial NTC 6256 :2021
			39	Socialización del plan de Gestión Ambiental e implementación de buenas practicas tendientes a la protección del medio ambiente





Con fundamento en este análisis, se formuló el plan de mantenimiento del SIGMA, modelo de gestión del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, los Juzgados Administrativos de Ibagué y los Juzgado de Chaparral, en aras de verificar su conformidad con la norma NTC 6256 de 2021 y la GTC 286 de 2021, y con el fin de mejorar la prestación del servicio y satisfacer a los usuarios, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas y los cambios a los que nos vemos enfrentados en el quehacer judicial y administrativo.

PLAN DE MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL SIGCMA – CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA – DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ – JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ Y JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
<i>“La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, en su condición de Alta Dirección del órgano administrativo del poder judicial de Colombia, hace manifiesto su compromiso indeclinable de: establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente - “SIGCMA” en todas sus dependencias, del nivel central y seccional y en los despachos judiciales, de</i>		INFORME DE REVISIÓN PARA LA ALTA DIRECCIÓN				
		1. Mantener, Actualizar y documentar el SIGCMA en todas las dependencias administrativas y despachos judiciales certificados.	Elaboración del informe de Revisión para la Alta Dirección de acuerdo a la estructura de la norma NTC 6256 de 2021 y GTC 286 de 2021 y adecuación con el componente ambiental.	Coordinadora de calidad	Enero	Junio
			Entrega del informe de Revisión para la Alta Dirección	Coordinadora de calidad	Junio	Junio
			Acta de resultados de la revisión por la Dirección	Alta Dirección	Junio	Junio
			Divulgar el informe de revisión y el acta de resultados	Líder del procesos de comunicación institucional	Junio	Junio
			Tomar acciones derivadas de las salidas de la revisión por la alta dirección	Líderes de los procesos	Mensual	
			Seguimiento a las acciones derivadas del acta de resultados de la Revisión por la Alta Dirección	Coordinadora de Calidad	Mensual	
		PLAN DE ACCIÓN SECCIONAL (CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ)				
		Cumplir con los objetivos de la política de calidad y los pilares estratégicos del plan sectorial de desarrollo 2023-2026	Elaboración y Divulgación del Plan de Acción 2023	Líder del Proceso Planeación Estratégica y Líderes de los Procesos	Enero	Enero





conformidad con los objetivos y metas establecidas con orientación a la satisfacción de sus usuarios, la preservación del medio ambiente y la generación de controles efectivos, que le permitan el cumplimiento de su misión institucional".			Seguimiento a las actividades del plan de acción 2023	Líderes de los procesos	Trimestral	Trimestral
	PLAN DE COMUNICACIONES					
			Elaboración del plan de comunicaciones	Líder del proceso de Comunicación institucional	Enero	Febrero
1) Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.	1. Socializar y divulgar el Sistema integrado de gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente en el distrito judicial de Ibagué		Aprobación del plan de comunicación	Líder del proceso de Comunicación institucional	febrero	febrero
			Divulgación del plan de comunicaciones	Líder del proceso de Comunicación institucional	Febrero	Febrero
			Seguimiento al plan de comunicaciones	Líder del proceso de Comunicación Institucional y Coordinador de Calidad	Mensual	Trimestral
PLAN DE CAPACITACIÓN						
2. Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	1. Divulgar el Código de Ética y de buen gobierno Desarrollar habilidades y destrezas en los servidores judiciales para fortalecer sus competencias		Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de plan de capacitaciones 2022	Líder del proceso Gestión humana	Enero	Febrero
			Realizar diagnóstico de competencias a los funcionarios y empleados de las dependencias administrativas y despachos judiciales certificados	Líder del proceso Gestión humana	Enero	Febrero
			Elaborar el plan de capacitación en competencias laborales	Líder del proceso Gestión humana	Febrero	Febrero
			Aprobar el Plan de Capacitación	Líder del proceso Gestión humana	Enero	Febrero





			Divulgar el plan de capacitación	Líder del proceso Comunicación institucional	Enero	Febrero
			Hacer seguimiento al plan de capacitaciones	Líder del proceso Gestión Humana	Mensual	Trimestral
3. Aprovechar eficientemente de 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. Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las Actividades administrativas y judiciales. - Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación	REVISIÓN Y ADECUACIÓN PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL SECCIONAL					
	1. Socializar, divulgar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente en las dependencias administrativas y despachos judiciales certificados 2. Promover las políticas públicas de protección del medio ambiente en los servidores judiciales		Elaborar e implementar el plan de gestión Ambiental	Líder del proceso de Gestión Administrativa	Enero	Enero
			Seguimiento al plan de gestión ambiental	Líder del proceso de Gestión Administrativa y Coordinadora de Calidad.	Mensual	Mensual
			Cumplir con los capítulos o cláusulas de la norma ISO 9001:2015 y NTC 6256 de 2021, pertinentes a la gestión ambiental.		Enero	Diciembre
4. Establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de gestión y control de la calidad y el medio ambiente en las dependencias administrativas y	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD					
	Formar y capacitar a los servidores judiciales en el SIGCMA Divulgar el sistema de gestión y control de la calidad como modelo de gestión		Publicar en el link de la seccional los documentos del SIGMA y expedir un boletín informativo dirigido a todos los despachos y dependencias del Distrito Judicial de Ibagué.	Líder del proceso de comunicación institucional	Mensual	Trimestral
			Reuniones del comité seccional de SIGCMA	Alta dirección - Líderes de los procesos y Coordinadora de Calidad	Mensual	Mensual
			Hora calidad	Coordinador de Calidad y Líderes de los Procesos	Mensual	Mensual
			Actualización de la Matriz de riesgos	Líderes de los Procesos	Marzo	Marzo





	despachos judiciales del distrito judicial de Ibagué.		Medición de indicadores	Líderes de los procesos	Mensual - Trimestral-Semestral y Anual	Mensual - Trimestral-Semestral y Anual
			Control y seguimiento a planes de mejoramiento	Coordinación seccional de calidad	Mensual	Mensual
			Formulación de acciones de mejora	Líderes de los procesos	Mensual	Mensual
		ACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO				
	5. 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 o de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.	Aplicar encuesta	Diseño de la encuesta Interna y Externa y Ficha Técnica	Coordinadora de Calidad	Enero	Febrero
Aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario interno y externo			Coordinadora de Calidad	Marzo	Mayo	
Elaboración del informe, tabulación y toma de acciones correctivas y preventivas a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción			Líderes de los procesos	Junio	Diciembre	
Realizar seguimiento a las acciones de gestión formuladas a partir de las encuestas			Coordinador seccional de calidad	Mensual	Mensual	
		ATENDER LAS QRSs				
	Dar respuesta a las quejas reclamos y sugerencias que presentan las partes interesadas frente a los servicios que prestan las dependencias administrativas y los despachos Judiciales certificados		Elaboración del informe trimestral sobre las QRSs y las vigilancias judiciales	Líder del Proceso Comunicación Institucional	Mensual	Trimestral
			Formular acciones de gestión a partir de las QRSs que se presenten de manera reiterada	Líder del Proceso Comunicación Institucional	Mensual	Trimestral
			Realizar seguimiento a las acciones de gestión formuladas a partir del análisis y tratamiento de las QRSs reiteradas	Líderes de los procesos	Mensual	Trimestral
	6. Cumplir los requisitos de los usuarios de	REGISTRO, CONTROL Y TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
		Cumplir con los	Registrar las salidas no conformes y hacer su descripción	Líderes de los procesos	Mensual	Mensual





conformidad con la Constitución y la ley.	requerimientos y expectativas de las partes interesadas	Aplicar el procedimiento para el registro e identificación de salidas no conformes en cada proceso	Líderes de los procesos	Mensual	Mensual
		Dar tratamiento a las salidas no conformes e informar a las partes interesadas sobre el mismo	Líderes de los procesos	Mensual	Mensual
		Formular acciones de gestión a partir de las acciones no conformes reiteradas	Líderes de los procesos	Mensual	Mensual
AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD CICLO 2023 CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA - DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ - JUZGADOS ADMINISTRATIVOS Y JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL					
Verificar los requisitos de la norma		Conversatorio nacional del SIGCMA	Magistrada Líder Dra. Martha Lucía Olano de Noguera y Coordinador Nacional de SIGCMA Dr. William Espinosa Santamaría	Abril	Abril
		Elaboración del programa y planes de auditoría interna de calidad ciclo 2023	Auditor Líder designado por el nivel central	Julio	Julio
		Elaboración de las listas de chequeo	Auditor Líder designado por el nivel central	Julio	Julio
		Realización de las auditorías internas de calidad de manera presencial y/o remota a través de la plataforma Microsoft Teams	Auditor Líder designado por el nivel central y Líderes de los Procesos	25 Julio	28 de Julio
		Elaboración de pre informes de auditoria	Auditor Líder designado por el nivel central y Líderes de los Procesos	25 Julio	28 de Julio
		Elaboración y remisión del Informe definitivo de la auditoría interna de calidad al nivel central	Auditor Líder designado por el nivel central y Líderes de los Procesos	28 de Julio	28 de Julio
		Formulación de acciones de gestión a partir de las oportunidades de mejora, identificadas en el ciclo de auditoría interna de calidad 2023.		Agosto	Diciembre
		Seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes de las oportunidades de mejora a partir del ciclo de	Coordinadores de calidad	Mensual	Mensual





		auditoría interna de calidad 2023		
AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD CICLO 2023				
		Acto de instalación del programa de auditoría externa de calidad ciclo 2023	Magistrada líder del SIGCMA Dra. Martha Lucía Olano de Noguera Agosto	Octubre
		Elaboración plan de auditoría externa de calidad seccional Tolima	Auditor externo de calidad - Icontec Agosto	Octubre
		Realización auditoría externa de calidad ente certificador - ICONTEC	Auditor externo de calidad - Icontec Agosto	Octubre
		Formular acciones a partir de los resultados de la auditoría externa de calidad	Líderes de los procesos Octubre	Diciembre
		Seguimiento a los planes de mejoramiento a partir de la auditoría externa de calidad	Coordinadores de calidad Mensual	Mensual

ÁNGELA STELLA DUARTE GUTIÉRREZ
Magistrada Líder del SIGCMA

