Santiago de Cali, enero 20 de 2020.

Doctor:

Carlos Julio Restrepo Guevara

Juez Coordinador SIGCMA Ejecución Civil Municipal Cali.

Cali (V).

Referencia: Entradas para la Revisión por la Dirección año 2019.

Dando cumplimiento al requisito 9.3 de la norma ISO 9001-2015, se pone a disposición de la alta dirección el siguiente documento cuyo objetivo es suministrar la información para revisar el Sistema de Gestión de Calidad, el cual debe estar alineado permanentemente con la Dirección Estratégica de los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias y su Oficina de Apoyo.

1. **Entradas de la revisión por la dirección**
	1. Estado acciones de las revisiones previas.
		* Se informa que como quiera que es el primer informe que se realiza, no existen evidencias previas, sin embargo se relacionan los documentos elaborados y enviados a la Coordinación Nacional de Calidad para la certificación: Manual de Calidad, Caracterizaciones de los procesos misionales y de Apoyo, cuatro (4) procedimientos misionales, catorce (14) procedimientos de apoyo, dos (2) instructivos, matriz de riesgos, matriz de comunicaciones, listado maestro de documentos internos y externos, formato encuesta satisfacción partes interesadas externas, formato acciones de gestión.
	2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de Calidad.
		* Cuestiones externas: No se ha evidenciado cambios respecto a las condiciones iniciales que afecten el sistema, tanto el contexto, clientes externos, partes interesadas no presentan variaciones que signifiquen revisión sin embargo en numerales siguientes se expone las acciones de mejora para el logro de la satisfacción del cliente.
		* Cuestiones internas: Los procesos tanto misionales como de apoyo y sus respectivos procedimientos no registran cambios, por lo tanto no hay ajustes o valoraciones que registrar.
	3. Desempeño:
		* Satisfacción del cliente: Se realizaron cuatro encuestas en aquellas áreas que atienden al cliente externo (partes interesadas) en lo que tiene que ver con las siguientes actividades:
		* Radicación de memoriales.
		* Examen de expedientes.
		* Depósitos Judiciales
		* Notificación de providencias Judiciales
		* Expedición de oficios, copias, certificaciones y desgloses

**Radicación de memoriales**

Observaciones:

|  |
| --- |
| Solicitud de sillas - Sala de espera |
| Mas apoyo porque a veces se llena mucho - Mas personal, no se da abasto |
| Se les dé un día compensatorio para realizar las diligencias personales |

 **Examen de expedientes**

Observaciones:

|  |
| --- |
| mucho tiempo para la entrega de copias (20 días) |
| demora en la entrega de títulos  |
| mejorar tiempo de entrega de oficios a pagador  |
| los procesos se envían muy rapido al archivo  |
| muy pocos funcionarios  |

**Depósitos Judiciales:**

Observaciones:

|  |
| --- |
| Se demoran mucho los procesos cuando suben al despacho para la firma de los titulos |
| Demora en la devoluciòn de posturas |
| Deberian entregar titulos todos los dias, pues el servcio lo limitan a unos dias y tiempos innecesarios |
| demora en auto que ordena el pago y tramite de firmas |
| Tiempo de espera de entrega de titulos es largo "30 minutos" |
| Colocar bien las huellas, el Banco no paga con huella ilegible |
| En general el personal que atiende es amable y coordial |
| Fraccionamiento de los depositos es demorado |
| El servicio a mejorado significativamente. |
| De los servicios buenos de los juzgados de Ejecucion por su corto tiempo y sin errores las ordenes de pago |
| Felicitaciones excelente atenciòn. |
| excelente muy bueno todo |

**Providencias judiciales – copias - desgloses**



Observaciones:

|  |
| --- |
| mucho tiempo para la entrega de copias (20 días) |
| demora en la entrega de títulos  |
| mejorar tiempo de entrega de oficios a pagador  |
| los procesos se envían muy rapido al archivo  |
| muy pocos funcionarios  |

**Acciones frente a las observaciones encontradas:**

Se realizaron los siguientes ajustes:

* Reducción de los tiempos de atención tanto en las áreas de Atención al público como de Depósitos judiciales.
* Aumento en los envíos al archivo central a 10 días.
* Optimización de las tareas involucradas para el trámite de copias.
* Apoyo en la sección de recibo de memoriales en eventos de aumento en la afluencia de público.
	1. **Objetivos de calidad:** A continuación se presentan los resultados de los indicadores de objetivos de calidad que se encuentran dentro de la matriz de despliegue de objetivos y procesos:

**Indice de evacuación:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **(egresos/ingresos)\*100** | **Valor** | **Valor de referencia** |
| Egresos efectivos | Ingresos en el periodo |
| 7352 | 7440 | 98,82% | 100% |

**Novedad:**

La diferencia de alrededor del 1% con respecto al valor de referencia se debe a aquellas situaciones de cierre total de despachos y oficina como lo fueron los paros nacionales organizados por asociaciones sindicales. Con ocasión de los comicios en el mes de octubre, los señores jueces fueron nombrados escrutadores por alrededor de dos semanas.

 **Índice de satisfacción:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **(pqrs solucionadas/pqrs presentadas)\*100** | **Valor** | **Valor de referencia** |
| PQRS solucionadas | PQRS presentadas |
| 0 | 0 | #¡DIV/0! | 100% |

La totalidad de las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes fueron solucionadas.

**Índice de mejoramiento:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **(acc.correct. cerradas/acc.correct. propuestas )\*100** | **Valor** | **Valor de referencia** |
| Acciones correctivas cerradas | Acciones correctivas propuestas |
| 1 | 1 | 100% |  100% |

Se estableció mediante un análisis situacional una ventanilla para la entrega de órdenes de pago a las partes interesadas lo que permitió el mejoramiento en los siguientes aspectos:

* Atención al usuario
* Tiempos de atención
* Organización y custodia de la documentación

**Índice de capacitación:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **(cap. ejecutadass/cap. programadas)\*100** | **Valor** | **Valor de referencia** |
| Capacitaciones ejecutadas | Capacitaciones programadas |
| 6 | 6 | 100% | 90% |

Se llevaron a cabo capacitaciones en distintas áreas por un lado para la adquisición de competencias y mejoramiento del clima laboral y por otro para el crecimiento y mejoramiento personal. Es así como se lograron conseguir con el apoyo de la caja de compensación Comfenalco – Valle y distintas organizaciones sin ánimo de lucro, charlas de sensibilización frente a problemas de drogadicción alcoholismo así como también capacitaciones en temas tales como Clima laboral, Sistemas de Calidad, Primeros Auxilios e igualmente se contó con el apoyo del Consejo Seccional de la Judicatura en convenio con la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla para capacitar en Sistema de Gestión de Calidad HSEQ tanto a Jueces, Profesionales y Asistentes para la adquisición de nuevas competencias con miras a la certificación y posterior auditoría interna como requisito para la validación de la certificación en la norma ISO 9001-2015.

**Índice de cumplimiento**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indice de cumplimiento - (comprom. ejecutados/compromisos pactados)\*100** | **Valor** | **Valor de referencia** |
| Compromisos ejecutados | Compromisos pactados |
| 1 | 1 | 100% | 100% |

Se realizaron reuniones con el Banco Agrario con el fin de acordar avances con respecto al manejo de la cuenta única en las que la oficina se comprometió a reportar las órdenes mayores a 15 SMMV con cuatro firmas por correo electrónico y las de cuenta única por la plataforma del Banco como un incidente.

* 1. **Desempeño de los procesos:** A continuación, se presenta el análisis de los resultados de los indicadores de lo procesos de desempeño:

**Índice de evacuación parcial:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **(egresos efectivos/ingresos en el período)\*100** | **Valor** | **Valor de referencia** |
| Egresos efectivos | Ingresos en el periodo |
| 7.352 | 7.440 | 98,82% | N/A |

 **Novedad:**

Explicación surtida en el literal **d objetivos de calidad – índice de evacuación**

**Índice de paso a despacho:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **(memoriales entregados a despacho/memoriales radicados)\*100** | **Valor** | **Valor de referencia** |
| Memoriales entregados a despacho | Memoriales radicados |
| 82.825 | 103.303 | 80,18% | N/A |

**Lectura:**

Alrededor del 20% de los memoriales radicados se encuentran aquellos que:

* Por su naturaleza se agregan sin consideración (p.ej. certificación bancos).
* Solicitud de copias
* Solicitud de desarchivo
* Otras solicitudes que no requieren pronunciamiento de fondo.

**Índice de notificación mensual:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **( decisiones judiciales notificadas/decisiones judiciales a notificar)\*100** | **Valor** | **Valor de referencia** |
| Decisiones judic. notificadas | Decisiones judic. a notificar |
| 70.771 | 70.771 | 100% | N/A |

 **Lectura:**

Es imperativo que la totalidad de las decisiones judiciales ordenadas por el juez mediante las providencias, sean notificadas en los estados que se publican en la secretaría de manera periódica. De ahí que siempre el porcentaje de cumplimiento sea del 100%.

**Índice de oficios por decisión judicial:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **(comunicaciones elaboradas/decisiones judiciales)\*100** | **Valor** | **Valor de referencia** |
| Comunicaciones elaboradas | Decisiones Judiciales |
| 36.295 | 70.771 | 51,29% | N/A |

**Lectura:**

Del total de las decisiones judiciales cerca de la mitad se ordenan comunicar a las partes interesadas. Ello obedece a la misma naturaleza de los Juzgados de Ejecución Civil Municipal como lo es pago de las obligaciones o deudas por parte de los demandados y en ese sentido el 50% restante va encaminado a darle cumplimiento a las órdenes emanadas por el juez al interior de la Oficina de Apoyo en mayor medida en lo atinente a los depósitos judiciales y todo lo relacionado con ellos (fraccionamientos, órdenes de conversión, órdenes de pago, etc).

* 1. **No conformidades y acciones correctivas y de mejora:**

En la actualidad no se registran no conformidades y por ende acciones correctivas debido a que hasta la fecha no se ha superado el umbral dentro de los diferentes procedimientos. Se formuló y ejecutó una acción de mejora para la implementación de una ventanilla para la entrtega de las órdenes de pago de los depósitos Judiciales, la cual se cerró satisfactoriamente.

* 1. **Resultados de seguimiento y medición:**

Se establecieron por cada área el registro de no conformidades que pueden ser objeto de seguimiento y medición para realizar el ajuste correspondiente en el menor tiempo posible y de esa forma garantizar el funcionamiento del ciclo PHVA al interior de los diferentes procedimientos en cada una de las áreas. A continuación, se presenta la tabla de no conformidades en las áreas operativas de la Oficina de Apoyo:

**Gestión documental:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Procedimiento/Instructivo** | **Codigo** | **Salida No Conforme** | **Quien Registra** |
| **Recibo memoriales** | GD01 | Doble registro. | LIDERES/JUECES |
| GD02 | Memorial mal registrado | LIDERES/JUECES |
| GD03 | Memorial extraviado | LIDERES/JUECES |
| GD04 | Sobre abierto (postura de remates) | LIDERES/JUECES |
| GD05 | Memorial recibido y no registrado | LIDERES/JUECES |
| **Direccionamiento y ejecutoria** | GD06 | Expediente mal direccionado | LIDERES/JUECES |
| GD07 | Expediente sin memorial | LIDERES/JUECES |
| GD08 | Memorial sin direccionar | LIDERES/JUECES |
| GD09 | Ubicación no actualizada | LIDERES/JUECES |
| **Archivo Expedientes** | GD10 | Cajas mal enviadas | LIDER |
| GD11 | Archivo exp. Con actuaciones pendientes | LIDER |
| GD12 | Cajas incompletas | LIDER |
| **Envío de Tutelas a la C.C.** | GD13 | Tutela no enviada | LIDER/JUECES |
| GD14 | Foliatura Errada | TODAS |
| GD15 | Carátula en mal estado | TODAS |
| GD16 | Error en el registro de las partes | LIDERES/JUECES |

**Secretaría:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Recursos** | SE01 | No cumplir con los términos para el envío | LIDERES/JUECES |
| SE02 | Demora en trámite de copias de los recursos que lo requiere | LIDERES/JUECES |
| **Firma comunicaciones** | SE03 | Error en la elaboración de comunicaciones | LIDERES/JUECES |
| SE04 | Entrega equivocada | LIDERES/JUECES |
| **Copias** | SE05 | no cumplir con el término establecido para la entrega | LIDERES/JUECES |
| SE06 | Extravío solicitud. | LIDERES/JUECES |
| SE07 | incompletas | LIDERES/JUECES |
| **Envío oficio /expediente** | SE08 | no cumplir con el término establecido para el envío | LIDERES/JUECES |
| SE09 | Mala entrega  | LIDERES/JUECES |
| SE10 | Error en la elaboración de comunicaciones | LIDERES/JUECES |
| SE11 | planilla 472 mal diligenciada | LIDERES/JUECES |
| **Remates** | SE12 | No glosar publicaciones | LIDERES/JUECES |
| SE13 | apertura y cierre no oportunos. | LIDERES/JUECES |
| SE14 | No pasar oportunamenmte a despacho para revisión | LIDERES/JUECES |

**Gestión tecnológica:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **reparto** | GT01 | Repartir a un juzgado diferente al que conoció previamente. | LIDERES/JUECES |
| GT02 | No actualizar la información de las partes en J-xxi. | LIDERES/JUECES |
| GT03 | Asignación errónea de juzgado de ejecución en J-xxi. | LIDERES/JUECES |
| GT04 | No registrar la actuación REPARTO EJECUCIÓN en J-xxi. | LIDERES/JUECES |
| GT05 | No registrar correctamente, folios, cuadernos, grupo de reparto, consecutivo en J-xxi. | LIDERES/JUECES |
| **Publicaciones en la página Web de la Rama Judicial** | GT06 | No publicar un documento allegado en la página Web de la Rama Judicial | LIDERES/JUECES |
| GT07 | Publicar un documento erroneamente | LIDERES/JUECES |
| **Soporte Técnico** | GT08 | Falta de atención a un requerimiento de soporte técnico | LIDERES/JUECES |
| GT09 | Falta de gestión para la consecución de un repuesto o servicio | LIDERES/JUECES |

**Depósitos Judiciales:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **operaciones con depósitos judiciales** | DJ01 | Error en la orden de pago/fraccionamiento o conversión | LIDERES/JUECES |
| DJ02 | Error al glosar en expediente | LIDERES/JUECES |
| DJ03 | Error en la entrega de orden de pago | LIDERES/JUECES |
| DJ04 | Error al publicar OP | LIDERES/JUECES |
| DJ05 | Error en constitución. | LIDERES/JUECES |
| **Arancel Judicial** | DJ06 | Enviar informaciòn fuera de tiempo o con errores | LIDERES/JUECES |
| **Liquidaciòn de Costas** | DJ07 | Error en radicado, valores, omitir expensas. | LIDERES/JUECES |

**Dirección:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gestión de recursos** | DI01 | No reporte oportuno de novedades | LIDERES/JUECES |
| DI02 | reporte incompleto | LIDERES/JUECES |
| DI03 | No reporte oportuno de las necesidades. | LIDERES/JUECES |

**Comunicaciones y Notificaciones:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Not. AC** | CN01 | No notificar la totalidad de los sujetos procesales. | LIDERES/JUECES |
| CN02 | Notificación extemporánea | LIDERES/JUECES |
| CN03 | Error en la información de los oficios. | LIDERES/JUECES |
| **Not. Ejecutivos.** | CN04 | Error en la información de los oficios. | LIDERES/JUECES |
| CN05 | Entrega extemporánea del estado | LIDERES/JUECES |
| CN06 | Expedientes incompletos | LIDERES/JUECES |
| CN07 | error término de ejecutoria. | LIDERES/JUECES |
| CN08 | Mal registro en J-xxxi | LIDERES/JUECES |

**Despacho:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Acciones Constituc.** | JU01 | Entrega acumulada de incidentes. | LIDERES/JUECES |
| JU02 | Entrega acumulada de AC diarias después de las 4. | LIDERES/JUECES |
| JU03 | Autos o sentencias con fecha extemporánea. | LIDERES/JUECES |
| JU04 | Identificación imprecisa de los sujetos procesales a notificar | LIDERES/JUECES |
| **Ejecutivo** | JU05 | Entrega del estado por fuera de los horarios acordados. | LIDERES/JUECES |
| JU06 | falta de foleatura | LIDERES/JUECES |
| JU07 | Incumplimiento del acuerdo establecido en los procesos de terminación en el levantamiento de medidas(concretar lo de remanentes). | LIDERES/JUECES |
| JU08 | No existencia de archivo compartido de autos. | LIDERES/JUECES |
| JU09 | En DJ errores en datos del beneficiario o titulo, radicado y valor | LIDERES/JUECES |
| JU10 | En DJ, órdenes no individualizadas. | LIDERES/JUECES |
| JU11 | Fecha o número errado en el sello de estados | LIDERES/JUECES |
| JU12 | Autos sin firma. | LIDERES/JUECES |

**Seguimiento y medición:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área** | **Registros** | **Correcciones** |
| Gestión documental | Pendientes de Regisro | Pendientes de Regisro |
| Secretaría | 22 | 21 |
| Gestión Tecnlógica | Pendientes de Regisro | Pendientes de Regisro |
| Depósitos Judiciales | Pendientes de Regisro | Pendientes de Regisro |
| Dirección | Pendientes de Regisro | Pendientes de Regisro |
| Com. Y Not. | 354 | 167 |
| Despacho | 72 | Pendiiente de registro |

Se dio inicio al registro de salidas no conformes a inicios del año 2019, sinembargo, por razones de tipo técnico el archivo digital donde se almacena la información se dañó y por lo tanto los datos registrados obedecen a la información que se pudo recuperar de una copia de seguridad obtenida por el área de gestión tecnológica. Así las cosas, las casillas pendientes de registro obedecen a la situación ya mencionada, y en lo que tiene que ver con el área de comunicaciones y notificaciones, hay un represamiento en lo que tiene que ver con la elaboración de oficios que ha sido materia de análisis y evaluación por parte de la líder del proceso y del Director de la oficina.

* 1. **Resultados de las auditorías**

Como quiera que la primera auditoría tanto interna como externa se llevará a cabo en el año 2020, por el momento no se cuenta con resultado alguno para la respectiva valoración.

* 1. **Desempeño de los proveedores externos:**

La Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, es la encargada del manejo de proveedores externos por lo que el análisis del desempeño en este rubro es de competencia de dicha dirección.

(se propone retomar como proveedor externo a la misma dirección y evaluar su desempeño en la entrega de insumos de papelería para el funcionamiento de la oficina y la solución a las solicitudes de servicios).

Cordialmente;



HARLEY BUITRAGO PELÁEZ.

Director Oficina.

Recopiló: EIBP

Revisó: HBP.