



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
- Coordinación Nacional -

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





DEPENDENCIA		LÍDER DEL SIGCMA	
FECHA DE REALIZACIÓN	12/04/2024	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	21/05/2024
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
1. Acceso e Infraestructura Física: Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	X
		Comunicación Institucional	X
2. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información: Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional.	MISIONALES	Gestión de Acciones Constitucionales	X
		Gestión Especialidad Civil	X
		Gestión Especialidad Familia	X
		Gestión Especialidad Laboral	X
3. Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas: Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.	APOYO	Atención al Usuario	X
		Gestión de notificaciones y comunicaciones	X
		Gestión de Servicios judiciales	X
4. Talento Humano: Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."			
5. Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la			



perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.		Gestión de Reparto y radicación	X
	EVALUACIÓN MEJORA	Y Mejoramiento SIGCMA	X

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

COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2022) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)		
Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del Sistema a través de mecanismos de Sensibilización, capacitación y socialización entre otros.	Durante la vigencia 2023 la herramienta del plan de acción fue actualizada de conformidad con los lineamientos impartidos por nivel central. De igual manera se actualizo el mapa de procesos del SGC, permitiendo obtener un mayor detalle y buscando estar de acorde a la estandarización de procesos a nivel nacional.		
Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación.	En la vigencia 2022 se encuentran digitalizados y escaneados todos los procesos judiciales que están activos en los despachos de la especialidad Civil, Familia y Laboral.		
Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA	De manera juiciosa se continúa manejando los formatos establecidos desde nivel central y se han actualizado de acuerdo a sus directrices para el manejo de la gestión de riesgo, plan de acción, indicadores con sus actualizaciones apuntando a la mejora continua del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente.		
Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización.	Se encuentra actualizando el mapa de procesos, las matrices de riesgos y plan de acción. Es relevante continuar trabajando con el mismo juicio con la actualización del resto de la documentación de la plataforma estratégica del sistema de gestión de calidad en cuanto a caracterizaciones, mapas de riesgo y plan de acción		
Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.	En el año 2022, de acuerdo a los datos aportados por el área de almacén, nos indican que se ha logrado disminuir el consumo de tóner, de papel, al igual que los servicios públicos. Desde la actualidad se ha generado una transformación en cuanto a la utilización de herramientas electrónicas, como el manejo de correo electrónico para las notificaciones, recepción de memoriales, repositorios como OneDrive donde se almacenas las estanterías digitales de cada despacho.		
Actualizar la información documentada, referente a: Manual de Proceso y Procedimientos y Protocolos operativos.	Esta actividad se encuentra vigente, dado que es un camino largo para la actualización de todos los documentos y en el año anterior se inició con la actualización de mapa de procesos, matriz de riesgos, plan de acción.		
Fortalecer el acceso a la información documentada por parte de los procesos de manera que se permita acceder a ella de manera oportuna y sin dificultades.	La utilización de herramientas digitales, como OneDrive, el microsítio de la página de la Rama Judicial, aplicaciones para audiencias virtuales se ha generado una conexión y transparencia con todos los usuarios que pueden encontrar lo que se esta trabajando de manera inmediata.		
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2022) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consiguar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
Continuar con la socialización y concientización sobre el conveniente uso y apropiación de los elementos propios del SIGCMA, para todos los despachos judiciales y centro de servicios.	Se asistió a las capacitaciones que imparten desde nivel central, y desde los despachos judiciales están comprometidos con el sistema de gestión de calidad al igual que el centro de servicios judicial civil y familia de Armenia.

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

Se hace la revisión del contexto vigencia 2023. La revisión puede implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2023.

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)	ACCIÓN A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
Transversal	Desactualización del sistema gestión de calidad especialidad civil familia y laboral	Se requiere realizar actualización desde el mapa de procesos de la especialidad civil familia y laboral.	Se inicia acción de gestión para realizar actualización del mapa de procesos Actualización de la plataforma estratégica

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Atención a Usuario	TRATO Y AMABILIDAD	69%	80%	Se determinó la realización de la encuesta de percepción del usuario, a través de un formulario en línea, distribuido vía correo electrónico para analizar aspectos importantes en la atención al usuario. Se resalta que 27 usuarios externos contestaron la encuesta, y dieron respuestas en promedio superiores ha satisfecho. Es así como la mayor calificación se obtiene el punto relacionado con el trato y amabilidad, en segundo lugar, se encuentra el ítem de claridad y calidad. Como se identifica hay que mejorar en dos puntos relacionados con el tiempo de espera y la atención o servicio recibido. con una calificación promedio por debajo de satisfecho.
	CLARIDAD Y CALIDAD	65%	80%	
	TIEMPO DE ESPERA	59%	80%	
	ATENCIÓN O SERVICIO RECIBIDO	59%	80%	
	UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS	61%	80%	

3.1. RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (Feedback, reacción, respuesta u opinión que nos dan las partes interesadas)

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Atención al Usuario	TRATO Y AMABILIDAD brindado por quien lo(la) atendió	69%	80%	Se determinó la realización de la encuesta de percepción del usuario, a través de un formulario en línea, analizando los mismos aspectos que en años anteriores y modificando aquel que evaluaba la satisfacción frente a los medios tecnológicos por la satisfacción sobre las instalaciones físicas a través de los cuales fue atendido. En términos generales, la percepción del cliente tuvo un resultado promedio de 63%. Indicando que está en un grado de satisfacción, pero se puede seguir buscando incrementar el grado de afectación de los usuarios y demás partes interesadas, logrando niveles del 69% como los de amabilidad, es así como se continuará analizando estrategias que permitan realizar una atención más ágil que permitan mejorar este factor de satisfacción del usuario.
	CLARIDAD Y CALIDAD de la información recibida	65%	80%	
	TIEMPO DE ESPERA, para ser atendido(a)	59%	80%	
	Instalaciones Físicas donde fue Atendido	59%	80%	
	En TÉRMINOS GENERALES, respecto a la atención o servicio recibido	61%	80%	

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
Módulos de atención virtual, publicación de los estados, traslados, y avisos en general que los abogados y la comunidad en general pueden encontrar y acceder desde la página de la rama judicial.	Con la implementación de los módulos de atención virtual, las publicaciones de estados, traslados, los usuarios conocen los nuevos mecanismos de atención, y cada uno de los medios que se tienen implementados para mejorar los tiempos de respuestas y cercanía a la entidad.	El resultado de eficacia y eficiencia en las atenciones virtuales y comunicaciones electrónicas ha aumentado significativamente en un 80 % y del cual se han reducidos tiempos en un 40% generando más celeridad en la administración de justicia de los cual las partes interesadas consideran buena la gestión realizada en los despachos judiciales.

3.1 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF

PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Peticiones				
Atención al usuario	45	45	0	En la vigencia 2023 se registraron un total de 45 peticiones relacionadas con solicitudes de copias de sentencias o expedientes y estado de los procesos en los Juzgados, cada una de las solicitudes fueron debidamente resueltas y tramitadas de forma oportuna. Respecto al año anterior se evidencia que a partir de las estrategias implementadas se facilitó la comunicación de los usuarios con la entidad, se ha generado una cultura de consulta y se han concientizado sobre los procedimientos adecuados.
Total				
Quejas				
0				
Total	0	0	0	
Reclamos				
0				
Total	0	0	0	
Sugerencias				
0				
Total	0	0	0	
Felicitaciones				
0				
Total	0	0	0	
TOTAL	45	45	0	

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



4. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA (Fundamentado en el Plan de Acción) (Incluye ambiental - Si aplica)

No.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	Acceso e Infraestructura Física: Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.	Desarrollar la implementación del expediente digital y otras herramientas TIC	100%	El Sistema Integrado Único de Gestión Judicial se ha venido implementando de manera exitosa bajo un modelo de Arquitectura Empresarial que logra integrar las diferentes soluciones tecnológicas, entre ellas, una sede judicial electrónica, ventanilla virtual, el expediente electrónico y la gestión documental, la gestión de procesos y los servicios digitales, con condiciones de seguridad, interoperabilidad, confiabilidad, escalabilidad, extensibilidad, documentación.
2	Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas: Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.	Avanzar hacia un enfoque sistémico integral en la Rama Judicial	100%	En la actualidad el Sistema de Gestión de Calidad comprende el 100% de los despachos de las especialidades Civil, Familia y Laboral y Centro de Servicios, consiguiendo que este modelo de gestión permita una justicia cercana a la ciudadanía en general. Identificando las necesidades e implementando estrategias que permitan satisfacer las necesidades y optimizando los recursos dispuestos por la Entidad.
3	Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con	Cumplir los requisitos de los usuarios de conformidad con la Constitución y la Ley	100%	Durante el año 2023, no se identificaron hallazgos o salidas no conformes asociados al incumplimiento normativo, lo cual ratifica el compromiso de los Despachos Judiciales con el cumplimiento de los requisitos del usuario, la constitución y la Ley

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



	las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.			
4	Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información: Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional	Fomentar la cultura organizacional hacia la calidad y el control de los procesos	100%	Cada una de las actividades del Plan de Mantenimiento y Mejora del Sistema de Gestión se realizaron a cabo de manera exitosa, cumpliendo con los objetivos planteados
5	Talento Humano: Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."	Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad	100%	El Sistema de Gestión de Calidad ha venido creciendo y mejorando continuamente, por ejemplo, la muestra de ello se visualiza en los informes de auditoría tanto interna como externa, en donde se observa que no se han presentado no conformidades.
		Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios	80%	La percepción del cliente sigue siendo buena y superior al 60%. Existen aspectos como la AMABILIDAD 69%, CALIDAD Y CLARIDAD DE LA INFORMACION 65% INSTALACIONES FISICAS 59%, pero se continuará analizando estrategias que permitan realizar una atención más ágil que permitan mejorar este factor de satisfacción del usuario.
		Fortalecer los controles y mecanismos de prevención en aras de disminuir la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos a los que se expone la organización	100%	Durante la vigencia 2023 la herramienta para la gestión de riesgo fue actualizada en la matriz para todos los riesgos identificados en los diferentes procesos, permitiendo obtener un mayor detalle en cuanto probabilidad de ocurrencia y el impacto que puede generar los riesgos gestionados por el sistema de control de calidad
		Generar las condiciones necesarias para la transparencia en todos los procesos	100%	Los Despachos Judiciales han venido cumpliendo con los objetivos trazados en cuanto a transparencia, lo cual es confirmado a través de las diferentes decisiones en los procesos judiciales tramitados y las decisiones dentro de las vigilancias administrativas adelantadas

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Gestión del Mejoramiento Continuo	Salidas No Conformes	0	0	No se han presentado salidas no conformes en ninguno de los dos semestres del año 2023
Gestión del Mejoramiento Continuo	Calificación Controles	100%	100%	Evaluados el mapa de riesgos definido para la vigencia 2023 y evaluados sus controles, a estos se les asigna una calificación alta, debido a su impacto en la mitigación de los riesgos, pues no se han observado materializaciones de los riesgos establecidos. Se define entonces que los controles establecidos han sido eficientes para el control de los riesgos
Gestión del Mejoramiento Continuo	Comportamiento de Riesgos	0%	0%	Los riesgos identificados, han sido debidamente administrados y controlados por los procesos, no se tienen registros de materialización de los riesgos y los controles y seguimiento realizado han permitido mantener estos riesgos en zonas de tolerancia permisibles para la Entidad.
Gestión del Mejoramiento Continuo	Mejora del SGC	0%	0%	No se presentaron no conformidades en el año 2023
Comunicación Institucional	PQRS atendidos oportunamente	100%	100%	En el año 2023 se recibieron 45 Solicitudes, corresponden a las solicitudes de copias de sentencias o expedientes, solicitudes relacionadas con información sobre el acceso a los expedientes, información de títulos, contestación de tutelas cada una de las solicitudes fueron debidamente resueltas
Avance del Plan Operativo Institucional	Avance del Plan Operativo Institucional	100%	100%	Se desarrolló el Plan de mantenimiento y mejora del SGC. Se realizó la planeación del Sistema para todo el año 2023, se dieron a conocer los resultados del informe de revisión por la Alta Dirección. Así mismo durante este periodo no se documentaron acciones de gestión por parte de la auditoría interna.
Atención al Usuario	Satisfacción de los Usuarios	100%	100%	La percepción del cliente tuvo un resultado promedio de 63%. Indicando que está en un grado de satisfacción, pero se puede seguir buscando incrementar el grado de afectación de los usuarios y demás partes interesadas, logrando niveles del 69% como los de amabilidad, es así como se continuará analizando estrategias que permitan realizar una atención más ágil que permitan mejorar este factor de satisfacción del usuario.
Gestión de Notificaciones y Comunicaciones	Eficiencia en la elaboración de Notificaciones y Comunicaciones	100%	100%	El área de comunicaciones y notificaciones ha realizado las actividades de: Elaboración de Oficios y comunicaciones: 10,297 Notificación de tutelas e incidentes de desacato: 405 Notificaciones personales: 22 Memoriales: 52,725 Realizado un comparativo con el año inmediatamente anterior se observa que, la elaboración de oficios y comunicaciones aumento 12%, notificaciones de tutelas e incidentes de desacato aumento en promedio 09% las notificaciones personales disminuyeron. De igual manera, ha sido posible dar cumplimiento a las tareas de notificación y comunicación encomendadas por los

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				diferentes despachos judiciales, apoyando desde el Centro de Servicios a la Administración de Justicia.
Gestión Reparto y Radicación	Eficiencia en el reparto y la radicación de procesos	100%	100%	Para el 2023 se repartieron 6002 procesos, Donde el mayor número fue recibido por la especialidad Civil Municipal con 3678 procesos ordinarios. Se repartieron erróneamente un total de 23 procesos lo cual corresponde al 0,5% del total repartido, los cuales fueron corregidos inmediatamente se identificaron.
Gestión de Salas de Audiencia	Eficacia en la realización de Audiencias	100%	100%	En el año 2023, se apoyó tecnológicamente la realización de novecientas treinta y siete (937) audiencias, las cuales se realizaron a través de la plataforma LifeSize. El 100% de estas audiencias se realizaron sin problemas.
Gestión de Salas de Audiencia	Índice de Ocupación de Salas de Audiencias	100%	100%	Se realizaron 62 audiencias desde las salas dispuestas en las Sedes Judiciales, se incrementan de acuerdo a las necesidades y se brinda apoyo a las audiencias mixtas y presenciales.
Asistencia Social	Capacidad de atención a las solicitudes de visitas socio familiares	100%	98%	"El proceso de Asistencia Social durante el segundo semestre presentó un incremento significativo de ingresos, debido a la notificación de procesos de revisión de interdicción provenientes del Juzgado Primero de Familia, sin embargo, desde el área de Asistencia Social se ha conservado el patrón de gestión de solicitudes. Es importante señalar que existen procesos pendientes por atender de meses anteriores, toda vez que llegan unos a fin de mes o tienen fechas para audiencia con gran prolongación en el tiempo, sin embargo, se van diligenciando, según la prioridad que indique la autoridad judicial, la clase de proceso y fecha prevista para la audiencia. Es de anotar que, durante el segundo semestre, se continuó dando prioridad a las solicitudes de visita en procesos de Revisión de Interdicción Judicial, con el objetivo de movilizar estos procesos dado el término perentorio fijado por la Ley 1996 de 2019. "
Asistencia Social	Eficacia en la realización de visitas	100%	75,11%	Se observa que hubo un 25% de visitas fallidas, esto obedece a diversas razones, en primer lugar la desactualización de la información existente en los procesos de Revisión de interdicción, toda vez que los procesos datan de muchos años atrás, por lo que los traslados de esta población es una situación común que afecta la efectividad de la visita, adicionalmente en el mes de diciembre se programaron un número elevado de visitas, sin embargo los informes con los cuales se da trámite, fueron presentados en el mes de enero por lo tanto se registran como reprogramadas y no se tiene en cuenta como realizadas.
Gestión Especialidad Civil	Índice de evacuación de procesos de la especialidad Civil - Categoría Municipal	100%	100%	A los juzgados Civiles Municipales ingresaron durante el primer trimestre de 2023 un total de 3678 procesos, sin embargo, los Despachos de esta especialidad lograron evacuar un total de 3683 procesos, lo cual indica que se realizó un trabajo eficiente que permitió reducir el

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				inventario final de procesos para los despachos de esta categoría.
Gestión Especialidad Civil	Índice de evacuación de procesos de la especialidad Civil - Categoría Circuito	100%	100%	Durante el año de 2023, la demanda de justicia para los juzgados civiles del circuito se ha mantenido estable
Gestión Especialidad Familia	Índice de evacuación de procesos de la especialidad Familia	100%	100%	Los despachos de la especialidad Familia, recibieron durante el año de 2023 un total de 839 procesos y lograron evacuar un total de 915. Este índice de evacuación cercano al 110% en consecuencia con el histórico de mediciones anteriores, lo cual ratifica el compromiso y dedicación de los despachos de esta especialidad para mantener el inventario de procesos sin tendencia al alza.
Gestión Especialidad Laboral	Índice de evacuación de procesos de la especialidad Laboral	100%	100%	Los Juzgados de la especialidad laboral lograron evacuar un total de 1219 procesos de los 1282 recibidos durante el trimestre de 2022. Esto representa un índice de evacuación cercano al 100% y permite concluir con satisfacción que las estrategias definidas por estos despachos, para el trabajo presencia y virtual han sido efectivas.
Acciones Constitucionales	Índice de Evacuación de Acciones Constitucionales	100%	100%	Para el año 2023, ingresaron a los juzgados de las especialidades civil, familia y laboral un total de 2644 tutelas, y fueron evacuadas un total de 2651. Esto representa un índice de evacuación superior al 100% y permite concluir con satisfacción que las estrategias definidas por estos despachos, para el trabajo presencia y virtual han sido efectivas.

6. 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 SALIDAS NO CONFORMES				
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Gestión de Recepción y Reparto de los Procesos	23	Durante el año 2023 se repartieron un total de 6002 procesos, divididos entre la especialidad civil municipal, civil circuito y familia Se repartieron erróneamente un total de 23 procesos lo cual corresponde al 0.5% del total repartido, los cuales fueron corregidos inmediatamente y se identificaron que de los 23 errores de reparto, se corrigieron inmediatamente	0	N/A
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA	
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021	



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

Gestión del Mejoramiento Continuo Salidas No Conformes: Calificación Controles:

Los controles establecidos han sido eficientes para el control de los riesgos



CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



Comunicación Institucional
PQRS atendidos oportunamente

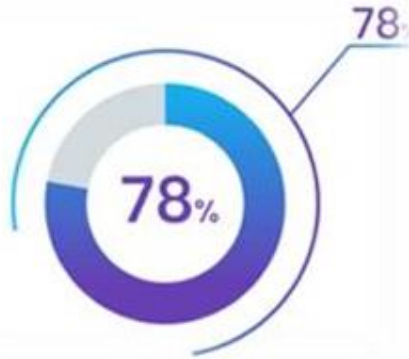


Atención al Usuario
Satisfacción de los Usuarios

Planeación Estratégica
Avance del Plan Operativo Institucional



Gestión de Notificaciones y Comunicaciones
Eficiencia en la elaboración de Notificaciones y Comunicaciones



Gestión Reparto y Radicación
Eficiencia en el reparto y la radicación de procesos



Gestión de Salas de Audiencia
Eficacia en la realización de Audiencias

Encuesta satisfacción partes interesadas



CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Acciones constitucionales Gestión Especialidad Civil, Familia y Laboral, Atención al Usuario Gestión de reparto y radicación Gestión de notificaciones y comunicaciones Evaluación SIGCMA	Auditor Líder Dra. Andrea Mejía Martínez	11 al 15 DE septiembre DE 2023	0	No se presentaron No Conformidades.
Acciones constitucionales Gestión Especialidad Civil, Familia y Laboral, Atención al Usuario Gestión de reparto y radicación Gestión de notificaciones y comunicaciones Evaluación SIGCMA	Auditor Líder Blanca Montañez Montañez Equipo auditor Nidia Rocío Espinosa Santamaría	25 al 28 de julio de 2023	0	No se presentaron No conformidades

9. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS: (En caso que aplique)

No aplica para los despachos judiciales

10. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Nota: esta información es inmodificable, teniendo en cuenta que son los recursos asignados para el funcionamiento del SIGCMA.

ACTIVIDAD	POAI 2023
Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial	\$ 900.000.000
Formar, capacitar y certificar en modelos de gestión, sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad informática, norma antisoborno, estructuras de alto nivel articuladas a la NTC 6256:2021 y GTC 286:2021	\$ 1.200.000.000
Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma.	\$ 900.000.000
Actualización del MECI con la norma NTC ISO 37001:2016 (Respuesta a las no conformidades de las auditorías externas)	\$ 85.000.000
Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Respuesta a las no conformidades de las auditorías externas)	\$ 115.000.000
Total	\$ 3.200.000.000

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



11. 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 O NUEVOS RIESGOS?
Transversal	Se requiere efectuar cambios en el sistema	Actualizar el mapa de proceso conforme se encuentran sus homologados certificados a nivel nacional, en razón a la estandarización del sistema	SI	NO

11.1 ¿LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES HAN SIDO EFICACES Y POR QUÉ?

Los controles establecidos dentro del proceso de administración del riesgo han sido suficientes para lograr llevar los diferentes riesgos identificados a una zona tolerable. No se han observado materializaciones de los riesgos identificados. Las oportunidades de mejora han sido favorables para elevar las competencias de los servidores a través de actividades de formación.

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)

La aplicación de la herramienta DOFA para la comprensión de la organización y su contexto como complemento al análisis global porque incluyó temas asociados a seguridad, salud en el trabajo y ambiente, lo cual permitió la participación de más servidores judiciales.

El incremento en el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación y en la atención al usuario.

La integración de aplicativos y nuevas herramientas en los procedimientos.

Disminución considerable en el uso de papel, tóner y demás elementos de oficina.

12. 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	
Trasversal	1	0	0	1	0	0	Durante el año 2023 se inicia una acción de gestión implementada tiene actividades programadas para el año 2024.
TOTAL	1	0	0	1	0	0	

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Documentar las acciones de gestión y utilizar las herramientas proporcionadas por el SIGCMA.	Líder de cada proceso	2024
Actualizar los procedimientos de los juzgados de acuerdo con los ajustes por la implementación de nivel central.	Jueces Representantes	2024
Continuar con las capacitaciones a los usuarios internos y externos para contribuir a mejorar el acceso al microsito e información alojada en la página de la Rama judicial.	Coordinador de calidad	2024

14. 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?	Continuar la actualización al SGC del nivel central.
¿Se requieren recursos?	Es necesario contar con recurso humano permanente, dado que se considera se requiere el cargo del coordinador de calidad en propiedad para apoyar el mantenimiento de los sistemas existentes y coadyuvar al ingreso de nuevas especialidades al sistema gestión de calidad.

15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	El SIGCMA civil familia de Armenia, cumple los requisitos legales, de los usuarios y de la organización mediante la aplicación de los instrumentos del SIGCMA dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Consejo Superior.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE.	Si 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 Entidad a las especialidades civil, familia y laboral.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO.	Está alineado a la misión y visión del Consejo Superior, a los valores y principios y aporta al cumplimiento de los pilares estratégicos del Plan sectorial de desarrollo.
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ.	Es eficaz de acuerdo con los resultados de los indicadores de gestión que cumplen las metas, en los casos que no se alcanzan se realizan acciones para su logro. Se monitorean los riesgos en cada proceso.

16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

Sin más comentarios se concluye el presente informe.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021