



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**SIGCMA**  
- Coordinación Nacional -

# INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





DEPENDENCIA	Juzgados Administrativos de Ibagué	LÍDER DEL SIGCMA	Sandra Liliana Sereno Caicedo
FECHA DE REALIZACIÓN	30/05/2024	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	04/06/2024
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<p><b>1. Acceso e Infraestructura Física:</b> 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.</p> <p><b>2. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información:</b> 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.</p> <p><b>3. Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas:</b> 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.</p> <p><b>4. Talento Humano:</b> 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."</p> <p><b>5. Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones:</b> 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.</p>	<b>ESTRATÉGICOS</b>	Planeación Estratégica	X
	<b>MISIONALES</b>	Administración de Justicia Contenciosa Administrativa y Constitucional	X
	<b>APOYO</b>	Gestión Documental	X
	<b>EVALUACIÓN MEJORA</b>	Y Evaluación y Mejoramiento SIGCMA	X

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

<b>COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2022)</b> (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	<b>ESTADO</b> (Consiguar 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.	En ejecución. Se han efectuado en cada Despacho Judicial las socializaciones respectivas del SIGCMA
Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA	En ejecución. Durante el año 2023 se realizó la actualización de la matriz de riesgos.
Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital	En ejecución. Se realizó la actualización de los documentos teniendo en cuenta la nueva normalidad de la virtualidad y la digitalización
Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.	En ejecución. Continuamente en la cotidianidad laboral se está fomentando la cultura ambiental.
Ampliar los canales de atención al usuario haciendo uso de las herramientas tecnológicas existentes.	En ejecución. Durante el trámite de los procesos se le facilitan al usuario las diferentes herramientas tecnológicas para facilitar su acceso a la administración de justicia.
Actualizar la información documentada, referente a: Manual de Proceso y Procedimientos y Protocolos operativos.	En ejecución. Teniendo en cuenta los cambios que se han generado en el ámbito judicial, respecto a la implementación de la virtualidad y el uso de herramientas tecnológicas, se han hecho actualizaciones constantes en los manuales y protocolos que permitan a los usuarios una adecuada y eficiente utilización de los recursos disponibles.
Continuar el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20-11567)	Concluido. A partir de la expedición del Acuerdo PCSJA23-12068 del 16 de mayo de 2023 se hizo obligatorio en uso de la sede electrónica SAMAI el cual tiene inmerso el protocolo para la creación del expediente electrónico el cual se crea automáticamente.

## 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.*

<b>PROCESO</b>	<b>CAMBIOS IDENTIFICADOS</b>	<b>FACTORES DE CAMBIO</b> (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	<b>ACCIÓN A TOMAR</b> (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
<b>Proceso de administración de justicia contenciosa y constitucional</b>	Uso obligatorio y de transición del aplicativo SAMAI.	Transformación y modernización judicial en los trámites atendidos por los Juzgados Administrativos de Ibagué	Implementación al 100% de la sede electrónica SAMAI a partir de la expedición del Acuerdo PCSJA23-12068 del 16 de mayo de 2023.
<b>Proceso de administración de justicia contenciosa</b>	Requisitos legales	Entrada en vigencia de la Ley 2220 de 2022 "Estatuto de conciliación"	Modificar el trámite de aprobación de la conciliación extrajudicial dando traslado a la Contraloría General de la República para su concepto previo.

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



<b>PROCESO</b>	<b>CAMBIOS IDENTIFICADOS</b>	<b>FACTORES DE CAMBIO</b> (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	<b>ACCIÓN A TOMAR</b> (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
<b>Transversal a todos los procesos</b>	Lineamiento nivel central estandarización del sistema de gestión de los juzgados	Reorganización de los procesos definidos en la actualidad a los procesos estandarizados por el nivel central	Planificar para que antes de que se acabe el año se aborde la revisión, ajuste y aprobación de los documentos que requieran ser ajustado para el SIGMCA de los juzgados administrativos.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES 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
Evaluación y mejoramiento del sistema SIGCMA.	Actitud del Servicio del funcionario que lo Atendió	86,36	100%	Al hacer la sumatoria de la calificación excelente y buena se obtiene un porcentaje del 86,36% en cuanto a que la actitud del servicio del funcionario que lo atendió es excelente. Respecto a la atención regular se ubicó en el 1,25%, y la calificación mala en 9,09%, este último resultado se considera subjetivo, pues depende de la percepción del usuario en la atención en un solo despacho y no en todos los doce juzgados
	Apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes.	81,82	100%	Al sumar la calificación Excelente y buena se obtiene un porcentaje del 81,82% la rapidez que el servidor judicial atiente los requerimiento o consultas es excelente; El 14,89% restante corresponde a percepción regular o mala. Sin embargo, se considera que ese resultado obedece a la implementación obligatoria de la sede electrónica SAMAI
	Rapidez para atender su requerimiento o consulta	81,82	100%	Al sumar la calificación Excelente y buena se obtiene un porcentaje del 81,82% la rapidez que el servidor judicial atiente los requerimiento o consultas es excelente; El 14,89% restante corresponde a percepción regular o mala. Sin embargo, se considera que ese resultado obedece a la implementación obligatoria de la sede electrónica SAMAI y algunos los problemas de conectividad en la sede judicial.

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



	Acceso a la información virtual	81,82	100%	Al sumar la calificación Excelente y buena se obtiene un porcentaje del 81,82% la rapidez que el servidor judicial atiente los requerimiento o consultas es excelente; El 14,89% restante corresponde a percepción regular o mala. Dicho resultado obedece a la implementación obligatoria de la sede electrónica SAMAI y algunos los problemas de conectividad en la sede judicial.
	Acceso a la información telefónica	63,64	100%	Al sumar la calificación Excelente y buena se obtiene un porcentaje del 63,64% la rapidez que el servidor judicial atiente los requerimiento o consultas es excelente; El 19,89% restante corresponde a percepción regular o mala. Dicho resultado obedece a la que durante el año 2023 se presentó un daño en algunas líneas telefónicas de los despachos generando una percepción en el usuario de que no se quiere responder a las llamadas telefónicas
	Calidad general en el servicio	81,82	100%	Al hacer la suma de la calificación excelente y buena se obtiene un porcentaje del 81,82% de que la actitud del servicio del funcionario que lo atendió es excelente. En cuanto a la tensión regular se ubicó en el 2,50%, y la calificación mala en 9,09%. Empero, ese resultado obedece tanto a los problemas de conectividad en la sede judicial y los constantes inconvenientes para acceder a la información en los micrositos de cada despacho judicial y la transición a la sede electrónica SAMAI

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



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

FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
N/A	N/A	N/A

### 3.1 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF

PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Peticiones</b>				
Todos los procesos	0	0	0	En la vigencia 2023 se registraron un total de 0 peticiones
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Quejas</b>				
Administración de Justicia Contenciosa Administrativa y Constitucional	0	0	0	En la vigencia 2023 se registraron un total de 0 quejas
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Reclamos</b>				
Todos los procesos	0	0	0	En la vigencia 2023 se registraron un total de 0 reclamos
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Sugerencias</b>				
Administración de Justicia Contenciosa Administrativa y Constitucional	0	0	0	En la vigencia 2023 se registraron un total de 0 sugerencias
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Felicitaciones</b>				
Administración de Justicia Contenciosa Administrativa y Constitucional	3	3	3	En la vigencia 2023 se registraron un total de 3 felicitaciones
<b>Total</b>	3	3	3	
<b>TOTAL</b>	3	3	3	

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES 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	<b>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.</b>	1. Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normatividad aplicable, la mejora del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios, revisando de forma continua y sistemática la planificación de la gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles. 2. Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normatividad aplicable, la mejora del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios, revisando de forma continua y sistemática la planificación de la gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles	100%	Se tramitó el expediente judicial de manera digital conforme el protocolo de expediente electrónico expedido por el Consejo Superior de la Judicatura y la implementación de la sede electrónica SAMAI.  Con la implementación de la sede electrónica SAMAI se permitió y facilitó el acceso a los sujetos procesales al expediente digitales y todas las publicaciones procesales tanto en los micrositos de los juzgados.  Se aplicó la encuesta de satisfacción del usuario con un resultado de 81,82% de percepción favorable del servicio a los usuarios externos de los juzgados.
2	<b>Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información.</b>	Proteger, preservar y administrar los activos de información implementando acciones para gestionar de forma adecuada los incidentes, proteger los datos personales y adoptar mecanismos de ciberseguridad y aseguramiento de la continuidad del negocio.	100%	Se tramitó el expediente judicial de manera digital conforme el protocolo de expediente electrónico expedido por el Consejo Superior de la Judicatura y la implementación de la sede electrónica SAMAI.
3	<b>Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas</b>	Gestionar el desarrollo de las competencias, la toma de conciencia, la cultura organizacional y el compromiso de los servidores judiciales, contratistas, practicantes y judicantes de contribuir a generar valor público en la administración de	100%	Se realizaron reuniones de planeación del trabajo que se desarrollará en el transcurso del semestre o de la vigencia, además se ha participado en el comité seccional del SIGCMA que se programan mensualmente a través del aplicativo.

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





		justicia, en el marco de cumplimiento de los requisitos aplicables y el comportamiento ético.		
4	<b>Talento Humano</b>	<p>Gestionar el desarrollo de las competencias, la toma de conciencia, la cultura organizacional y el compromiso de los servidores judiciales, contratistas, practicantes y judicantes de contribuir a generar valor público en la administración de justicia, en el marco de cumplimiento de los requisitos aplicables y el comportamiento ético.</p> <p>Generar espacios de trabajo seguros y saludables que contribuyan a minimizar los incidentes, accidentes y enfermedades laborales derivados de las condiciones y actos inseguros y fomentar el autocuidado, los estilos de vida y el trabajo saludable en los servidores judiciales, contratistas, judicantes y practicantes</p>	100%	<p>Se efectuaron espacios de auto capacitación para actualización periódica sobre la normatividad aplicable en los Juzgados Administrativos de Ibagué.</p> <p>Se coordinó la asistencia de los integrantes del equipo de trabajo a las capacitaciones de la EJRLB y otras.</p> <p>Vincular activamente a todos los miembros de los despachos judiciales, en las actividades de bienestar, salud y seguridad en el trabajo que se ofrecen y promocionan por la Dirección Seccional</p>

## 5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar periodos)
Administración de Justicia Contenciosa y Constitucional	<b>Número de decisiones proferidas/ Número de expedientes allegados*100</b>	100%	101,39%	En el año 2023 se recibieron un total de 5408 expedientes, entre procesos ordinarios y acciones constitucionales y se evacuaron 5334, obteniendo un indicador del 101.39% lo que refleja el cumplimiento en la atención oportuna al ciudadano y el cumplimiento de requisitos legales.

## 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.

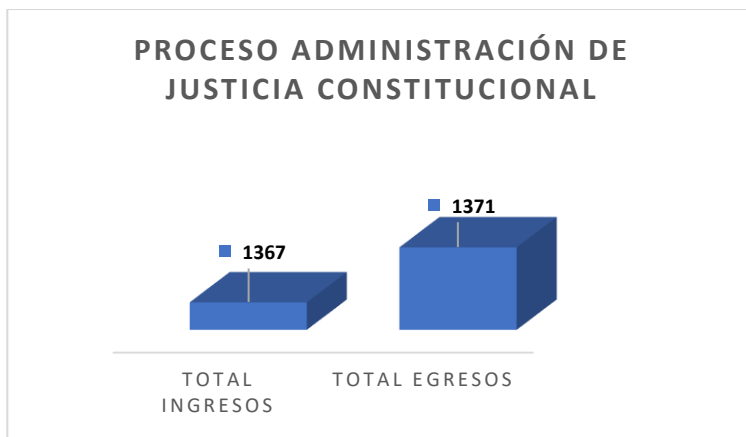
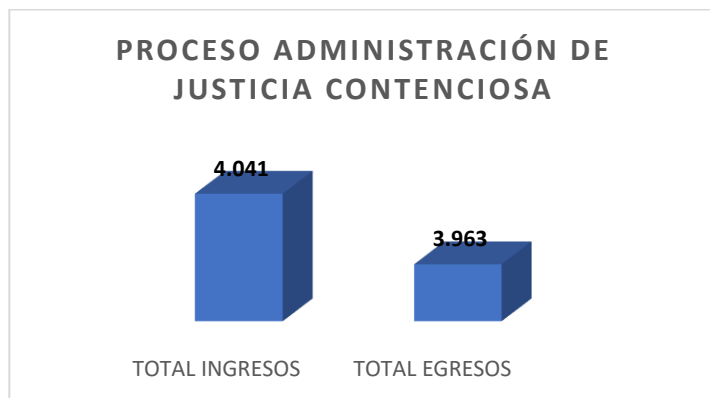
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



NÚMERO DE es NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES				
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Administración de Justicia Contenciosa y Constitucional	25	Se evidencian errores en la denominación de las partes, fechado en la providencia, número de radicación del proceso, que corresponden al 0,14% de las providencias proferidas durante el año 2023, que fueron un total de 17.277. No se requirió realizar acciones correctivas, sino que se realizó la corrección de las providencias en los términos del Código General del Proceso.	X	

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

Realizando el análisis respectivo del desempeño del proceso de Administración de Justicia Contenciosa y Constitucional, se concluye que el resultado y medición del total de indicadores analizados para la vigencia 2023, se encuentra con un nivel de cumplimiento del 101.39% para cada indicador como se puede observar a continuación:



CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACIÓN 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	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Planeación estratégica	Auditoría interna SIGCMA	26/07/2023	0	<p>No se presentaron No Conformidades.</p> <p><b>Fortalezas:</b></p> <p>El desarrollo de piezas graficas con el fin de informar a los usuarios de los juzgados administrativos respecto de los canales de comunicación e información relevante que es importante transmitir ante falla de la página web de la institución.</p> <p>De gran importancia también el buzón de quejas, reclamos y sugerencias implementado con el fin de conocer la percepción de los usuarios respecto del servicio de administración de justicia que se presta en la seccional Tolima.</p> <p>Las diferentes opciones de notificación implementadas por los despachos judiciales ante las dificultades que se presentan en los canales de comunicación y herramientas tecnológicas dispuestas para realizar esta labor.</p> <p>Los mecanismos implementados por los despachos judiciales, con el fin de darle tratamiento a las salidas no conformes y evitar su materialización o minimizarla, en lo que tiene que ver con la revisión para identificar errores y la posterior corrección de providencias judiciales.</p>
Administración de Justicia Contenciosa Administrativa Administración de Justicia Constitucional	Auditoría interna SIGCMA	26/07/2023	0	<p>No se presentaron No Conformidades.</p> <p><b>Oportunidades de mejora:</b></p> <p>Ajustar la caracterización utilizando el formato dispuesto por el SIGCMA, que refleja de manera individual cada proveedor, tipo (interna o externa), entrada, etapa del ciclo PHVA, actividad asociada, descripción de la misma, el responsable, la salida específica, el usuario o parte interesada y el tipo (interna o externa).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la medición y seguimiento a la matriz de riesgos.</li> <li>Estandarizar la forma de publicar la información relativa al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente, con el fin de que reflejen estructuras similares para todos los despachos administrativos certificados en calidad.</li> </ul>
Planeación estratégica	Auditoría Externa ICONTEC	11/09/2023	0	<p>No se presentaron No Conformidades.</p> <p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El liderazgo y compromiso del equipo que lidera el SIGCMA en los Juzgados y los líderes de los diferentes procesos para la promoción, ejecución y mejora del Sistema Integrado, en las diferentes actividades de los servicios judiciales que forman parte de la gestión de los Juzgados.</li> </ul>

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



PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comprensión y determinación del contexto de la organización, reflejadas en la matriz DOFA y la determinación de los usuarios en las diferentes Ramas del Poder Público para determinar sus funciones en el Sistema Integrado en materia de normas, de la misma manera que los usuarios internos.</li> <li>• La realización de la Revisión por la Dirección de manera independiente a la realizada con el Consejo Seccional de la Judicatura, lo cual genera mayor compromiso y una mejor aproximación al desempeño del Sistema Integrado de Gestión, obteniendo también mejores herramientas para la toma de decisiones.</li> <li>• La infraestructura en materia de instalaciones físicas, las cuales son amplias, modernas y accesibles lo cual permite una operación con un ambiente de trabajo adecuado para todos los funcionarios y también para los usuarios de los servicios.</li> <li>• El uso de las tecnologías de la Información para la prestación de los servicios de Justicia, como las audiencias virtuales, la plataforma SAMAI, que inicio su operación obligatoria en el mes de agosto de 2023 y que permiten el acceso tanto a los funcionarios, como a los usuarios a todas las actuaciones legales administrativas, generando eficiencia en la gestión y transparencia de cara a los usuarios.</li> </ul> <p>Oportunidades de mejora: Direccionamiento Estratégico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la matriz de riesgos tener en consideración la ocurrencia de riesgos cibernéticos, para mitigar los impactos que estos generan en la continuidad para la prestación de los servicios de Justicia.</li> <li>• Revisar de manera transversal los indicadores para confirmar y hacerlos adecuados y aplicables a las necesidades de lo que se quiere medir, de tal manera que sean una verdadera medida del desempeño y del logro de los resultados y que apoyen positivamente la toma de decisiones.</li> </ul>
<p>Administración de Justicia Contenciosa Administrativa</p> <p>Administración de Justicia Constitucional</p>	Auditoría Externa ICONTEC	11/09/2023	0	<p>No se presentaron No Conformidades.</p> <p><b>Fortalezas</b> El tutorial mediante video para facilitar el acceso y consulta a la plataforma SAMAI, de reciente implementación, tanto al personal interno, como a los usuarios del mismo.</p> <p><b>Oportunidades de mejora:</b> Revisar la caracterización del proceso para tener una secuencia de actividades que permita generar un flujo del proceso de acuerdo con el desarrollo real de las actividades. Adecuar el modelo de la caracterización del sistema de gestión del proceso sobre la base del establecido dentro del SIGCMA.</p>

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

No aplica para los despachos judiciales

## 10. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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



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
<b>Total</b>	<b>\$ 3.200.000.000</b>

## 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 NUEVOS RIESGOS?
<b>Proceso de administración de justicia contenciosa y constitucional</b>	Vencimiento de Términos	No se ejecutaron acciones adicionales a los controles establecidos en la matriz de riesgos por cuanto el nivel de riesgo es aceptable	NO	NO
	Suspensión o no realización de las Audiencias Programadas	No se ejecutaron acciones adicionales a los controles establecidos en la matriz de riesgos por cuanto el nivel de riesgo es aceptable	NO	NO
	Incumplimiento de los objetivos y metas trazadas para el cumplimiento de los términos legales.	No se ejecutaron acciones adicionales a los controles establecidos en la matriz de riesgos por cuanto el nivel de riesgo es aceptable	NO	NO
	Inexactitud en el registro de la gestión de los procesos misionales y actuaciones administrativa	No se ejecutaron acciones adicionales a los controles establecidos en la matriz de riesgos por cuanto el nivel de riesgo es aceptable	NO	NO

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



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 NUEVOS RIESGOS?
	Error en las notificaciones judiciales	No se ejecutaron acciones adicionales a los controles establecidos en la matriz de riesgos por cuanto el nivel de riesgo es aceptable	NO	NO
	Pérdida de documentos	No se ejecutaron acciones adicionales a los controles establecidos en la matriz de riesgos por cuanto el nivel de riesgo es aceptable	NO	NO
	Corrupción	No se ejecutaron acciones adicionales a los controles establecidos en la matriz de riesgos por cuanto el nivel de riesgo es aceptable	NO	NO
	Interrupción o demora en el Servicio Público de Administrar Justicia	No se ejecutaron acciones adicionales a los controles establecidos en la matriz de riesgos por cuanto el nivel de riesgo es aceptable	NO	NO
	Inaplicabilidad de la normalidad ambiental vigente	No se ejecutaron acciones adicionales a los controles establecidos en la matriz de riesgos por cuanto el nivel de riesgo es aceptable	NO	NO

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

Han sido eficaces porque los controles establecidos para mitigar el riesgo para el año 2023 no permitieron la materialización de ninguno de los riesgos identificados. Todos los riesgos están en un nivel de riesgo que no nos exige implementar acciones adicionales.

### 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)

Se ha generado mayor conciencia ambiental lo que se manifiesta en:

- 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.
- Incremento de la digitalización de procesos judiciales.
- Disminución en el uso de papel y tóner.

## 12. ACCIONES DE GESTIÓN (Acciones de Mejora y Correctivas)

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



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	
Mejoramiento del SIGCMA	1	1	1	0	0	0	Se realizó la medición y el seguimiento a la matriz de riesgos
Mejoramiento del SIGCMA	1	1	1	0	0	0	Se ajustaron las caracterizaciones utilizando el formato dispuesto por el SIGCMA a nivel central
Mejoramiento del SIGCMA	1	0	0	0	0	0	En el momento de la revisión se encontraba abierta y será revisada previamente a la auditoría interna
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

### SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

#### 13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Actualizar el SIGCMA de los juzgados de acuerdo con los lineamientos establecidos por el nivel central	Líder del proceso	19 de diciembre 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 alineación al SIGCMA del nivel central.
¿Se requieren recursos?	El apoyo de un profesional permanente para apoyo de implementación y mejora del SIGCMA en los juzgados administrativos

#### 15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	El SIGCMA de los juzgados administrativos, 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.	Se controlan los procesos contribuyendo al logro de los objetivos, lo que genera mayor confianza en los usuarios.
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.</li> <li>Calidad de la Justicia</li> <li>Anticorrupción y Transparencia</li> </ul>

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



CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
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

El adecuado liderazgo y comunicación de la Alta Dirección, ha permitido cumplir con las actividades planeadas, las cuales se encuentran alineadas y consistentes con el Plan Sectorial Desarrollo, así como con la política y objetivos de calidad teniendo como marco de referencia el direccionamiento estratégico de la entidad y el compromiso de los servidores judiciales.

En este sentido, es importante resaltar el liderazgo de la Alta Dirección que ha permitido la ampliación del sistema, así como la optimización en los procesos de implementación y mantenimiento del mismo para las dependencias judiciales y administrativas de la Rama Judicial con el compromiso, apoyo, esfuerzo y colaboración de la Coordinación del SIGCMA.

Se deben implementar y fortalecer cada vez más estrategias y buenas prácticas enmarcadas hacia la preservación de los recursos y protección del medio ambiente dando cumplimiento a los requisitos legales vigentes ambientales por parte de las dependencias judiciales y administrativas de las Rama Judicial.

El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implementado permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que organiza su trabajo con instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad de la toma de decisiones basada en datos reales, del mismo modo permite establecer medidas de control que contribuyen a minimizar impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.

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