



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
- Coordinación Nacional -

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Juzgados de Chaparral

Vigencia 2022





| | | | |
|---|-------------------------------|---|--|
| DEPENDENCIA: | Juzgados de Chaparral | LIDER DELSIGCMA | María Alejandra López Salgado |
| FECHA DE REALIZACIÓN: | 31 Mayo de 2023 | FECHA DE REMISIÓN DE LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA | |
| PILARES ESTRATÉGICOS | MACRO- PROCESOS | PROCESOS | Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por La Dirección |
| *JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN. *CALIDAD DE LA JUSTICIA *ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA | ESTRATEGICOS | Dirección Estratégica | X |
| | MISIONALES | Administración de la Justicia Civil | X |
| | APOYO | Gestión Documental | X |
| | DE EVALUACION Y MEJORA | Evaluación y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente SIGCMA. | X |

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

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| CÓDIGO: F-EVSG-7 | ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO | REVISÓ SIGCMA - CENDOJ | APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA |
| VERSIÓN: 01 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 |



| COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2021) (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. | Concluido. Se han efectuado en cada Despacho Judicial las socializaciones respectivas del SIGCMA |
| Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567). | Concluido. En cada despacho judicial se ha implementado el protocolo establecido en el Acuerdo PCSJA20 -11567. Aunado a ello, todos los expedientes están conformados por documentos digitales |
| Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación. | Concluido. La única digitalización que se realiza, es la de expedientes de los procesos archivados, cuyo trámite fue anterior al proceso masivo de digitalización. |
| Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA | Concluido. Durante el año 2022 se realizó la actualización de la matriz de riesgos. |
| Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización. | Concluido. En el año 2022 se realizó la modificación al plan de acción, y a los documentos del sistema con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización. |
| Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital. | Concluido. 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. | Concluido. 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. | Concluido. 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. | Concluido. 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. |

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNOY EXTERNO:

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| CÓDIGO: F-EVSG-7 | ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO | REVISÓ SIGCMA - CENDOJ | APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA |
| VERSIÓN: 01 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 |



Se hace la revisión del Contexto vigencia 2022. La revisión puede *implicar cambios de tal forma que nos conduzca a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2022.*

| PROCESO | CAMBIO IDENTIFICADOS | FACTORES DE CAMBIO <i>(Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)</i> | ACCIONES A TOMAR <i>(Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)</i> |
|---|---------------------------------------|--|--|
| Transversal a todos los procesos | Cuestiones internas y externas | Cambios tecnológicos | <ul style="list-style-type: none"> • Digitalización o escaneo de expedientes judiciales, mediante la utilización de herramientas suministradas por la Rama Judicial o adquiridas por cada Despacho. • Ajuste de procedimientos y protocolos. • Utilización de los micrositios de cada Despacho Judicial en la página web de la Rama Judicial. • Utilización del correo electrónico para las comunicaciones con el usuario. • Divulgación de información y decisiones judiciales que incrementan la transparencia de la administración de Justicia. • Divulgación de información a través de los micrositios de cada Juzgado en la página web de la Rama judicial. • Uso de aplicaciones y aplicativos para generar comunicaciones |

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| CÓDIGO: F-EVSG-7 | ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO | REVISÓ SIGCMA - CENDOJ | APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA |
| VERSIÓN: 01 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 |



| | | | |
|---|--|--|--|
| Transversal a todos los procesos | Requisitos legales | <p>Nueva normatividad Resolución 2184 de 2019</p> <p>Artículo 4. Adóptese en el territorio nacional, el código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente, así:</p> <p>a) Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables. b) Color Blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón. c) Color negro para depositar los residuos no aprovechables.</p> | <ul style="list-style-type: none"> De acuerdo con el nuevo código de colores definido por el gobierno nacional se deberá ajustar el Plan de Gestión Integral de Residuos. Divulgar y sensibilizar a los servidores judiciales frente al cambio del código de colores y ajustarse a los requisitos normativos. Adecuar los puntos ecológicos con los que se cuenta actualmente al nuevo código de colores establecido. |
| Transversal a todos los procesos | Aspectos ambientales significativos | Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras en las dependencias judiciales. | <ul style="list-style-type: none"> Digitalización de procesos judiciales. Uso de herramientas tecnológicas (Teams, Lifesize, correos electrónicos institucionales, aplicaciones propias) |
| Procesos Estratégicos | Riesgos y oportunidades | Oportunidad: Transformación y modernización judicial en los trámites atendidos por los Juzgados de Chaparral | <ul style="list-style-type: none"> Implementación de los micrositos para la divulgación de la información. |

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 integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente | Actitud del Servicio del funcionario que lo Atendió | 72% | 100% | Al hacer la sumatoria de la calificación excelente y buena de las encuestas aplicadas se obtiene un porcentaje del 72% en |



| | | | | |
|---|---|-----|------|--|
| SIGCMA. | | | | cuanto a que la actitud del servicio del funcionario que lo atendió es excelente. Respecto a la atención regular se ubicó en el 3%, y la calificación mala en 24%. Se considera que ese resultado obedece a las restricciones de acceso a las sedes judiciales. |
| Evaluación y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente SIGCMA. | Apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes y su claridad. | 69% | 100% | Al sumar la calificación Excelente y buena de las encuestas aplicadas se obtiene un porcentaje del 69% en relación con el Apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes y su claridad; El 31% restante corresponde a percepción regular o mala. Dicho resultado obedece a la las restricciones de acceso a las sedes judiciales, y los problemas de conectividad en la sede judicial para que el usuario tenga directa comunicación con el despacho judicial requerido. |
| | Rapidez para atender su requerimiento o consulta | 75% | 100% | Al sumar la calificación Excelente y buena las encuestas aplicadas se obtiene un porcentaje del 75%. La rapidez con que el servidor judicial atiende los requerimientos o consultas es excelente; El 25% restante corresponde a percepción regular o mala. Sin embargo, se considera que ese resultado obedece a los problemas de conectividad en la sede judicial. |

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| CÓDIGO: F-EVSG-7 | ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO | REVISÓ SIGCMA - CENDOJ | APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA |
| VERSIÓN: 01 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 |



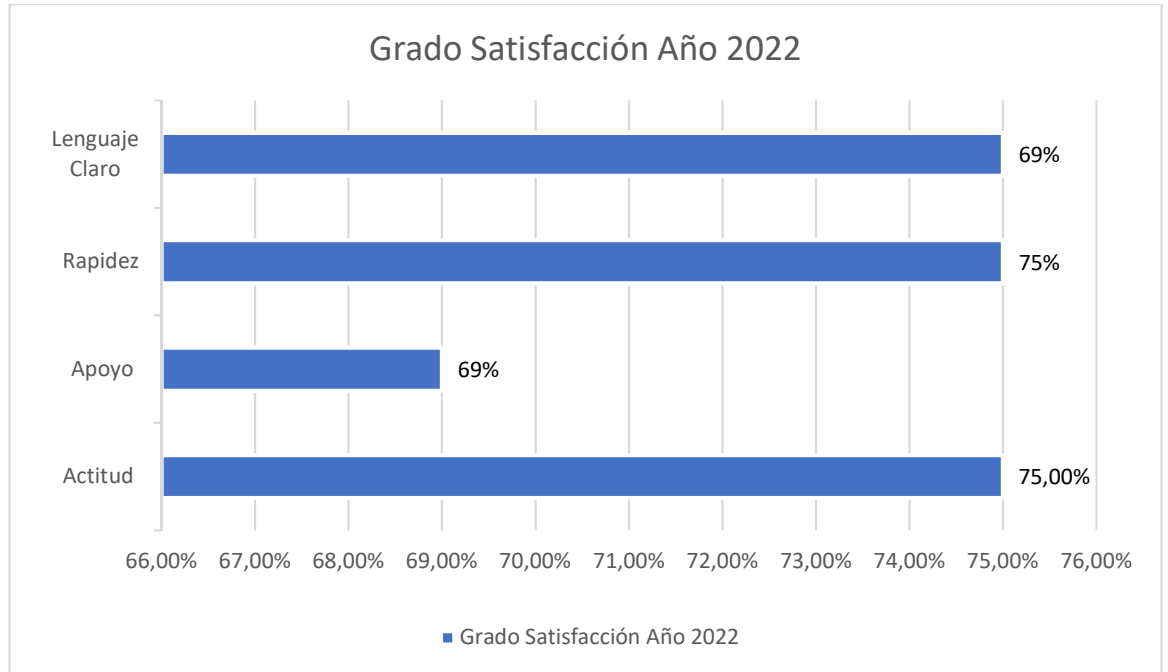
Consejo Superior de la Judicatura
Unidad de Desarrollo y
Análisis Estadístico (UDAE)

COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

SIGCMA

| | | | | |
|--|---|-----|------|---|
| | En cuanto a la utilización de un lenguaje claro | 75% | 100% | Al sumar la calificación Excelente y buena se obtiene un porcentaje del 75% con relación a la utilización de un lenguaje claro; En cuanto a la atención regular se ubicó en el 3%, y la calificación mala también en 24%. Sin embargo, se considera que ese resultado obedece al cambio en la forma de entendimiento de particulares decisiones o manifestaciones de los despachos judiciales y la no solicitud de aclaraciones y/o indebida comunicación con sus apoderados. |
| | Respecto al adecuado respecto por la privacidad del usuario | 69% | 100% | Al realizar la sumatoria la calificación Excelente y buena se obtiene un porcentaje del 69% con respecto a la privacidad de los usuarios es excelente; El 31% a la publicidad de asuntos de algunas especialidades de la administración judicial que por regulación normativa deben ser puestos en el micro sitio web. |
| | Calidad general en el servicio | 75% | 100% | Al hacer la suma de la calificación excelente y buena se obtiene un porcentaje del 75% en relación con la actitud del servicio del funcionario que lo atendió es excelente. En cuanto a la tensión regular se ubicó en el 3%, y la calificación mala en 24%. Empero, ese resultado obedece tanto a las restricciones de acceso a las sedes judiciales, como 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 |

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| CÓDIGO: F-EVSG-7 | ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO | REVISÓ SIGCMA - CENDOJ | APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA |
| VERSIÓN: 01 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 |



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

| FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Fiscalía, Defensoría, Ministerio Público, Policía, INPEC entre otros) | COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN | RESULTADOS |
|---|-------------------------------------|------------|
| N/A | N/A | N/A |

3.2 ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRS, (la información aquí dispuesta debe ser suministrada por las Secretarías de Tribunal, Centros de Servicios y Oficinas de Apoyo. Realícese de acuerdo con la realidad de cada contexto)

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| CÓDIGO: F-EVSG-7 | ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO | REVISÓ SIGCMA - CENDOJ | APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA |
| VERSIÓN: 01 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 |



| PROCESO | No. RECIBIDAS | No. CONTESTADASOP | No. PENDIENTES | ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período) |
|---------------------------------------|---------------|-------------------|----------------|--|
| Peticiones | | | | |
| Todos los procesos | 5 | 5 | 0 | En la vigencia 2022 se registraron un total de 5 peticiones |
| Quejas | | | | |
| Todos los procesos | 0 | 0 | 0 | En la vigencia 2022 se registraron un total de 0 quejas |
| Reclamos | | | | |
| Todos los procesos | 0 | 0 | 0 | En la vigencia 2022 se registraron un total de 0 reclamos |
| Sugerencias y/o Felicitaciones | | | | |
| Todos los procesos | 0 | 0 | 0 | En la vigencia 2022 se registraron un total de 0 sugerencias |
| TOTAL | 5 | 5 | 0 | |

4 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA (Fundamentado en el Plan de Acción) (INCLUYE AMBIENTAL - SI APLICA)

Nota: el grado de cumplimiento de los objetivos del SIGCMA deben estar alineados con el plan de Acción)

| NO. | PILARES ESTRATÉGICOS | OBJETIVO | RESULTADOS ANUALES | ANÁLISIS |
|-----|----------------------|----------|--------------------|----------|
|-----|----------------------|----------|--------------------|----------|

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| CÓDIGO: F-EVSG-7 | ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO | REVISÓ SIGCMA - CENDOJ | APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA |
| VERSIÓN: 01 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 |



| NO. | PILARES ESTRATÉGICOS | OBJETIVO | RESULTADOS ANUALES | ANÁLISIS |
|-----|---|---|--|--|
| 1 | JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN | Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta. | 88.2% (Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100 | Ingresan en el año 2022 un numero de 1227 proceso en las diferentes especialidades y se evacuaron 1083 obteniendo un indicador del 88,2 % superando el promedio nacional del 70% El porcentaje de evacuación del proceso inferior al 100% en razón a la vacancia judicial, la complejidad de los asuntos, la significativa disminución en los asuntos denominados de línea y al ingreso de personal nuevo |
| | | Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley. | 88.2% (Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100 | Tomando como base el indicador anterior se evidencia el cumplimiento a la constitución y la ley a través de su debida aplicación para la toma de decisiones. |
| | CALIDAD DE LA JUSTICIA | Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. | 1. Certificación ICONTEC bajo las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 6256:2021. 7 despachos certificados. 2. Mantenimiento del Sistema | 1. El mantenimiento de la certificación de calidad demuestra el fortalecimiento de la cultura organizacional de calidad y el cumplimiento de los requisitos aplicables. 2.El mantenimiento del Sistema se demuestra a través de las siguientes actividades, |



Consejo Superior de la Judicatura
Unidad de Desarrollo y
Análisis Estadístico (UDAE)

COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

SIGCMA

| NO. | PILARES ESTRATÉGICOS | OBJETIVO | RESULTADOS ANUALES | ANÁLISIS |
|-----|----------------------|--|--|--|
| | | | | realizadas a nivel nacional y a las cuales han asistido las dependencias judiciales: Capacitaciones Talleres Conferencias Auditorías internas y externas. |
| | | Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA). | Cumplimiento plan operativo: 96% Auditorias: # No conformidades Interna: 0 Externa: 0 | El 96% de las actividades planificadas fueron ejecutadas satisfactoriamente, lo cual se puede evidenciar en el seguimiento al plan operativo de la dependencia judicial, lo que responde al mejoramiento del SIGCMA. Lo anterior se evidencia mediante los resultados de las auditorias tanto interna como externa. |

CÓDIGO:
F-EVSG-7

ELABORÓ
LÍDER DEL PROCESO

REVISÓ
SIGCMA - CENDOJ

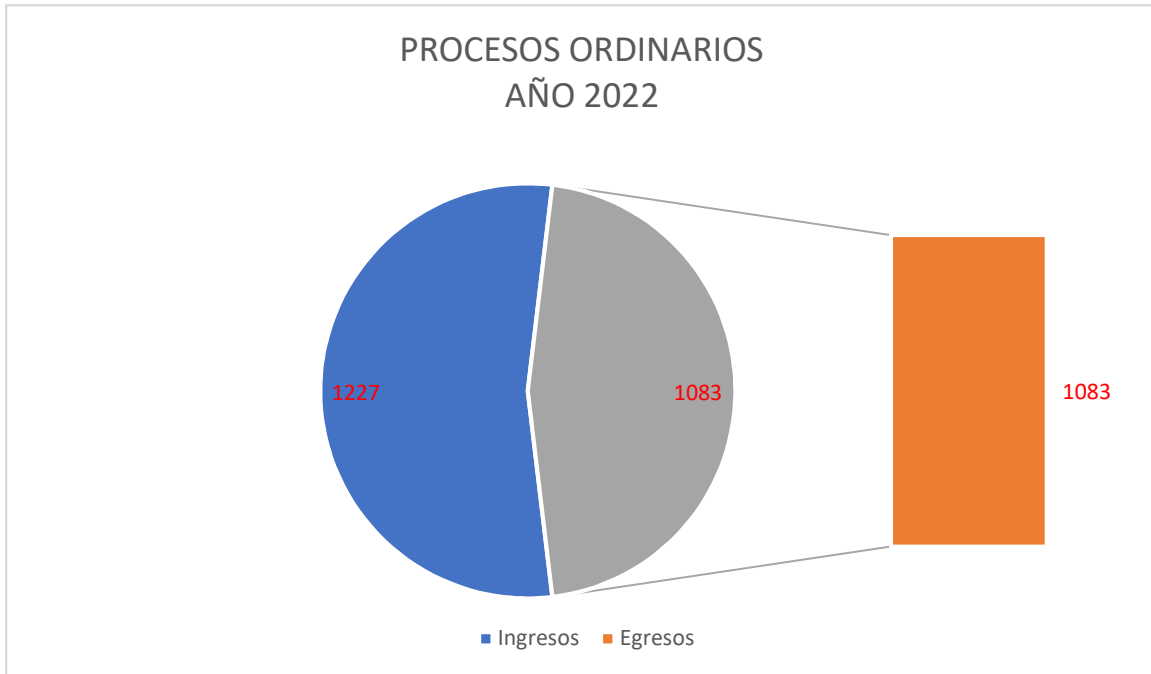
APROBÓ
COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA

VERSIÓN:
01

FECHA:
31/05/2023

FECHA:
31/05/2023

FECHA:
31/05/2023



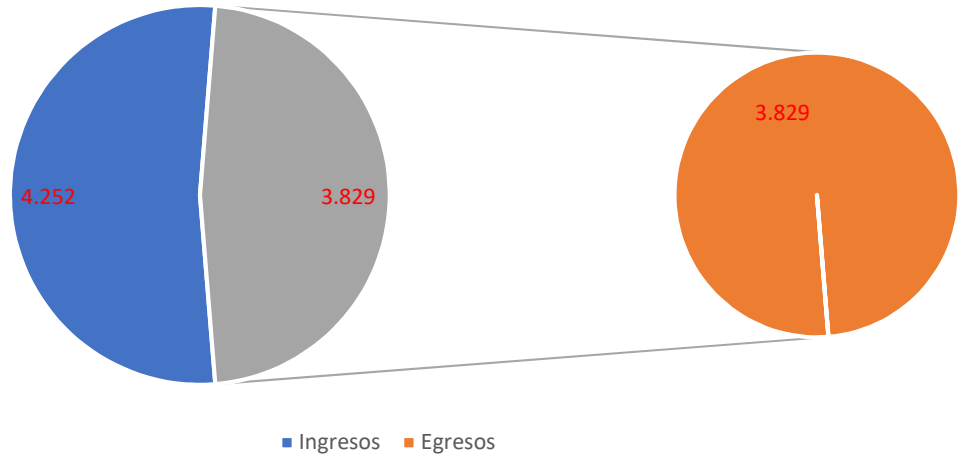
5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS– RESULTADO INDICADORES-

| PROCESO | INDICADOR | META | RESULTADO | ANÁLISIS (comparar períodos) |
|---|---|------|-----------|--|
| Procesos ordinarios y acciones constitucionales | Número de decisiones proferidas/ Número de expedientes allegados*100 | 100% | 93.6% | En el año 2022 se recibieron un total de 2277 expedientes, entre procesos ordinarios y acciones constitucionales y se evacuaron 2133, obteniendo un indicador del 93,6% lo que refleja el cumplimiento en la atención oportuna al ciudadano y el cumplimiento de requisitos legales. |

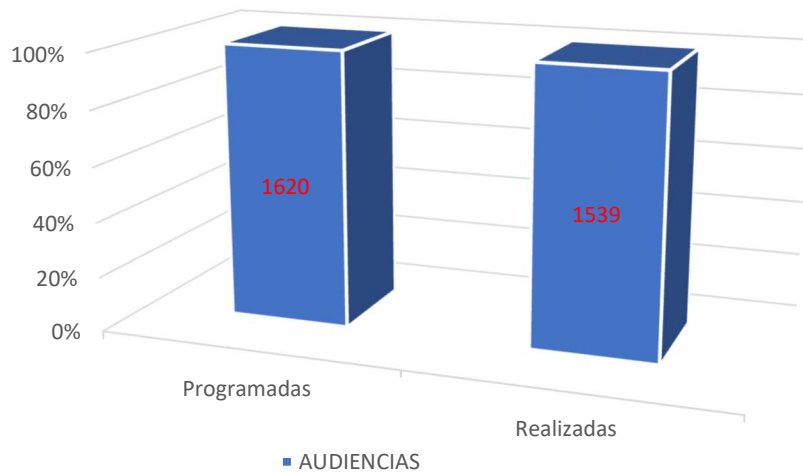
| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| CÓDIGO: F-EVSG-7 | ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO | REVISÓ SIGCMA - CENDOJ | APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA |
| VERSIÓN: 01 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 |



PROCESOS ORDINARIOS Y CONSTITUCIONALES AÑO 2022



AUDIENCIAS PROGRAMADAS VS REALIZADAS AÑO 2022



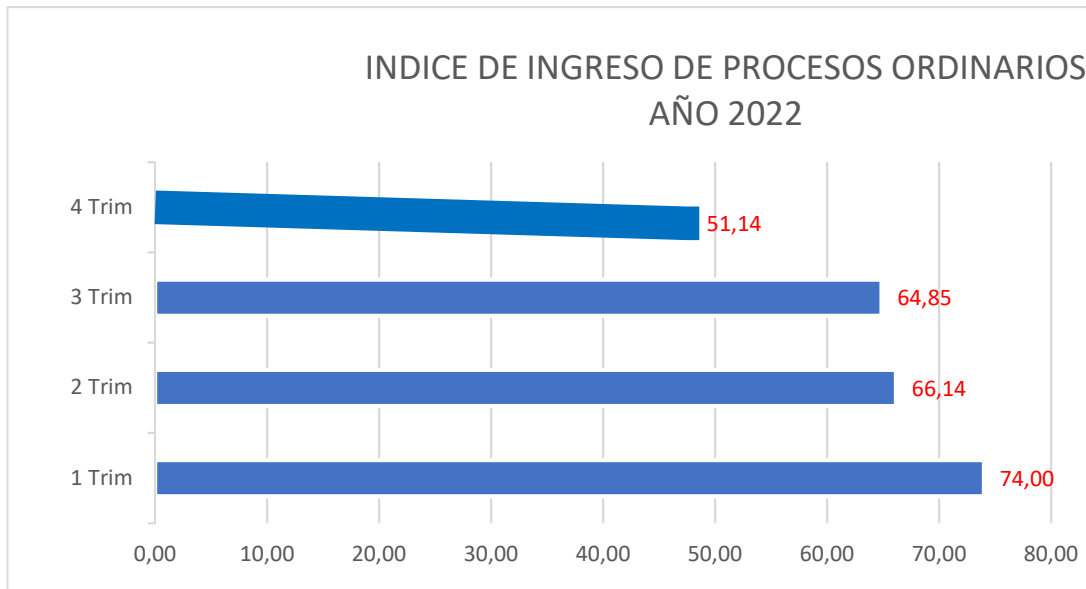


6. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS

| NUMERODESALIDASNOCONFORMESREGISTRADASENELFORMATOIDENTIFICACIÓNDESALIDADNOCONFORME | | | | |
|---|-----------------------------------|---|------------|-------------------|
| Proceso | Número de la Salidas No Conformes | Análisis | Corrección | Acción Correctiva |
| Justicia Ordinaria y Constitucional | 0 | Se identificaron acciones de salidas no conformes- No se requirió realizar acciones correctivas. | | |

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

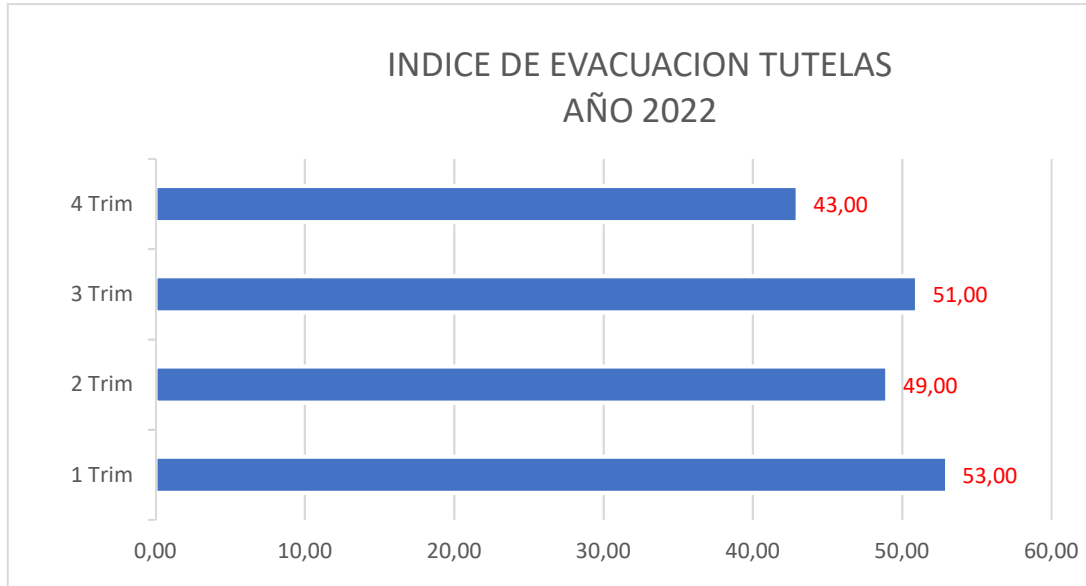
| AÑO | MUNICIPIO | CÓDIGO DEL DESPACHO | NOMBRE DE DESPACHO | INDICE DE INGRESOS | | | | PROMEDIO AÑO |
|-------------------------------|-----------|---------------------|-------------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | | | | 1T | 2T | 3T | 4T | |
| 2022 | Chaparral | 73-168-31-03-001 | Juzgado 01 Civil del Circuito | 67 | 38 | 43 | 33 | 181 |
| 2022 | Chaparral | 73-168-40-03-001 | Juzgado 1 Civil Municipal | 62 | 51 | 66 | 57 | 236 |
| 2022 | Chaparral | 73-168-40-03-002 | Juzgado 2 Civil Municipal | 56 | 51 | 65 | 48 | 220 |
| 2022 | Chaparral | 73-168-31-04-001 | Juzgado Penal del Circuito | 73 | 68 | 82 | 71 | 294 |
| 2022 | Chaparral | 73-168-40-04-001 | Juzgado 1 Penal Municipal | 120 | 130 | 80 | 60 | 390 |
| 2022 | Chaparral | 73-168-40-04-002 | Juzgado 2 Penal Municipal | 95 | 90 | 82 | 50 | 317 |
| 2022 | Chaparral | 73-168-31-84-001 | Juzgado Promiscuo de Familia | 45 | 35 | 36 | 39 | 155 |
| PROMEDIO POR TRIMESTRE | | | | 74 | 66,14 | 64,85 | 51,14 | 256,14 |



Acciones Constitucionales

| AÑO | MUNICIPIO | CÓDIGO DEL DESPACHO | NOMBRE DE DESPACHO | INDICE DE EVACUACIÓN | | | | PROMEDIO ACUMULADO AÑO |
|-------------------------------|-----------|---------------------|-------------------------------|----------------------|-----------|-----------|-----------|------------------------|
| | | | | 1T | 2T | 3T | 4T | |
| 2022 | Chaparral | 73-168-31-03-001 | Juzgado 01 Civil del Circuito | 12 | 10 | 11 | 10 | 43 |
| 2022 | Chaparral | 73-168-40-03-001 | Juzgado 1 Civil Municipal | 8 | 6 | 6 | 6 | 26 |
| 2022 | Chaparral | 73-168-40-03-002 | Juzgado 2 Civil Municipal | 6 | 5 | 5 | 5 | 21 |
| 2022 | Chaparral | 73-168-31-04-001 | Juzgado Penal del Circuito | 10 | 10 | 10 | 10 | 40 |
| 2022 | Chaparral | 73-168-40-04-001 | Juzgado 1 Penal Municipal | 5 | 5 | 6 | 6 | 22 |
| 2022 | Chaparral | 73-168-40-04-002 | Juzgado 2 Penal Municipal | 4 | 5 | 5 | 6 | 20 |
| 2022 | Chaparral | 73-168-31-84-001 | Juzgado Promiscuo de Familia | 8 | 8 | 8 | 8 | 32 |
| PROMEDIO POR TRIMESTRE | | | | 53 | 49 | 51 | 43 | 196 |

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| CÓDIGO: F-EVSG-7 | ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO | REVISÓ SIGCMA - CENDOJ | APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA |
| VERSIÓN: 01 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 |



8. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA /EXTERNA

| PROCESO | AUDITORIA REALIZADA POR | FECHA D/M/A | NUMERO DE NO CONFORMIDADES | ANÁLISIS |
|-------------------------------|--------------------------|----------------|----------------------------|--|
| Planeación Estratégica | Auditoria interna SIGCMA | 15/06/2022 | 0 NC | <p>No se dejaron No Conformidades</p> <p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se destaca el alto liderazgo, compromiso y apropiación de del Juez Coordinador, de los Jueces, en aras de la mejora continua y de la mejor prestación del servicio de administrar justicia. 2. Se resalta las reuniones periódicas que realiza cada despacho judicial donde se planifica y se realiza seguimientos a los compromisos adquiridos en pro del mejor servicio de justicia. 3. La alta disposición de los todos los documentos y evidencias entregadas para el desarrollo de la Auditoría en cada uno de los procesos. 4. La filosofía de trabajo articulado y |

CÓDIGO:
F-EVSG-7

ELABORÓ
LÍDER DEL PROCESO

REVISÓ
SIGCMA - CENDOJ

APROBÓ
COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA

VERSIÓN:
01

FECHA:
31/05/2023

FECHA:
31/05/2023

FECHA:
31/05/2023



Consejo Superior de la Judicatura
Unidad de Desarrollo y
Análisis Estadístico (UDAE)

COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

SIGCMA

mancomunado, sumando esfuerzos hacia la mejora continua.

5. Se destaca las herramientas tecnológicas adoptadas desde tiempos de pandemia para salvaguardar los documentos por medio del OneDrive y la utilización de otras a herramientas del Microsoft 365, (Teams, Planner, Forms), y correo electrónico, institucional, redes sociales, cartelera, la plataforma lifesize para realización de las audiencias, publicaciones de estados electrónicos, providencias, acta de audiencia, sentencias, calendario, planeador de audiencias, radicador, soporte de audiencias virtuales judiciales, conexión VPN, firma electrónica y digitalización los de los expedientes por la plataforma Mercurio y la digitalización progresiva de documentos del despacho repositorios donde se salvaguarda, se conserva y está disponible la información tanto de la gestión pertinente como de toda la documentación referente al SIGCMA .

6. A pesar de las adversidades de conexión de internet y de la distancia de chaparral se ve la recursividad de brindar acceso por atender mejor al usuario por medio de la realización de las Audiencias por los diferentes medios WhatsApp, meet, teams, lifesize, tipo mixto unas partes presenciales y otras partes interesadas virtualmente.

7. Se resalta la planeación y los seguimientos de las actividades planificadas y el manual de funciones con el que cuenta cada despacho judicial.

8. Se destaca la encuesta de satisfacción que se realiza semestralmente que se emite por correo electrónicos y se encuentra esta estandarizada para todos los juzgados.

9. Se resalta los controles existentes referente a los archivos de control de solicitudes y de acciones constitucionales (Tutelas, habeas Corpus, Incidentes de Desacato) que controlan el vencimiento de términos y el control de memoriales.

10. Se destaca las buenas prácticas del Sistema de Gestión Ambiental dando cumplimiento al acuerdo PSAA14 - 10160 y adopción de todos los programas y lineamientos ambientales como: la cultura de cero papeles

CÓDIGO:
F-EVSG-7

ELABORÓ
LÍDER DEL PROCESO

REVISÓ
SIGCMA - CENDOJ

APROBÓ
COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA

VERSIÓN:
01

FECHA:
31/05/2023

FECHA:
31/05/2023

FECHA:
31/05/2023



debido a la digitalización y al expediente digital, aplicabilidad de la normatividad en la modificación del código de colores para la separación adecuada de los residuos y buenas prácticas de la disminución del agua, disminución de luz y disminución de Tóner.

11. Referente a los protocolos de bioseguridad se da cumplimiento al aforo del 60%, lavado de manos, ventilación adecuada, limpieza y desinfección, y separación de residuos por medio de los puntos ecológicos

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se sugiere implementar el formato de presentación para las Auditorias del SIGCMA estipulada por la Coordinación Nacional del SIGCMA.

2. Identificar el contexto de la organización con los antecedentes históricos socioeconómico y demográfico, se sugiere realizar un video y construir la Matriz de Necesidades y Expectativas de las partes interesadas propio de las especialidades, civil, laboral, familia y penal.

3. Realizar los seguimientos del plan de acción hasta el segundo trimestre del 2022.

4. Consolidar y tabular los resultados de la encuesta de satisfacción implementado en el primer semestre y realizar acciones correctivas o de mejora a partir de los resultados obtenidos de la percepción de los usuarios.

5. Referente a la matriz de riesgos tener en cuenta los niveles del riesgo alto para implementar las acciones de gestión pertinentes, realizar los planes de acción o planes de mejoramiento para evitar su materialización

6. Extender al interior de los despachos judiciales todas las buenas prácticas adoptadas y en los posible implementar estas acciones en cada uno de los juzgados

9. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS: (No aplica)

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| CÓDIGO: F-EVSG-7 | ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO | REVISÓ SIGCMA - CENDOJ | APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA |
| VERSIÓN: 01 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 |



10. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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

| Pilar Estratégico | Proyecto de inversión | Valor |
|------------------------|--|------------------|
| CALIDAD DE LA JUSTICIA | Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial | \$ 700.000.000 |
| | Formar, capacitar y certificar en sistemas de gestión ambiental y NTC 6256:2021 y GTC 286:2021 en los requisitos ambientales que solicita la norma | \$ 1.200.000.000 |
| | 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 | |
| | Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma. | \$ 1.000.000.000 |

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

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, PORQUÉ | ¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS? |
|---------|--|----------------------------|--|--------------------------------------|
|---------|--|----------------------------|--|--------------------------------------|



Consejo Superior de la Judicatura
 Unidad de Desarrollo y
 Análisis Estadístico (UDAE)

COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA
 INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

SIGCMA

| PROCESO | RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO | ACCIONES QUE SE EJECUTARON | SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, PORQUÉ | ¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS? |
|--|---|---|---|--------------------------------------|
| Administración de Justicia Ordinaria (Civil, Laboral, Penal, Familia) | Interrupción o demora en el servicio público de administrar justicia - pandemia | <p>Cambios en procedimientos virtuales y cambio de nuevas plataformas para la prestación del servicio de justicia.</p> <p>Adopción de lineamientos dados por el Consejo Superior de la judicatura para la Atención al Ciudadano, en tiempos de pandemia. Se acataron las medidas de aislamiento decretadas por el Gobierno Nacional. Se estableció un sistema de turnos para atención y trabajo en las sedes judiciales y trabajo en casa. Se establecieron canales de comunicación altero para las partes interesadas, tales como líneas celulares, líneas de WhatsApp, correos electrónicos alternos, los cuales fueron comunicados a través del micrositio de cada despacho, así</p> | <p>Sí.</p> <p>Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.</p> | <p>Sí</p> |

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| CÓDIGO: F-EVSG-7 | ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO | REVISÓ SIGCMA - CENDOJ | APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA |
| VERSIÓN: 01 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 |



| PROCESO | RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO | ACCIONES QUE SE EJECUTARON | SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, PORQUÉ | ¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS? |
|--|--|---|--|--------------------------------------|
| | | como la creación de formularios en la aplicación Microsoft Forms o Google, para la actualización de datos de las partes interesadas, solicitud de copias, acceso a los expedientes, citas presenciales, entre otras. Las audiencias se realizaron de forma virtual por medio de las aplicaciones suministradas por el Consejo Superior de la Judicatura | | |
| Administración de Justicia Constitucional | | Se realiza el reporte directamente a la mesa de ayuda del Consejo Superior del Judicatura a la mesa de ayuda, que se haya dispuesto para ello y es enviado personal capacitado para atender los requerimientos directamente a cada Despacho Judicial | No | |

11.1. ¿Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades han sido eficaces y por qué?

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| CÓDIGO: F-EVSG-7 | ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO | REVISÓ SIGCMA - CENDOJ | APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA |
| VERSIÓN: 01 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 |



Sí han sido eficaces para todos riesgos identificados por que los controles han sido pertinentes para tratar las causas excepto para el riesgo Interrupción o demora en el servicio público de administrar justicia para el cual se estableció un plan de acción.

Las oportunidades de mejora han sido favorables para elevar las competencias de los servidores a través de actividades de formación.

11.2. 10.2 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)

En las dependencias judiciales se ha aportado al mejoramiento del medio ambiente a través de la disminución en el uso de tóner y papel, como consecuencia de la implementación de la digitalización de expedientes y desarrollo de las actividades por medios virtuales (realización de audiencias, reuniones, eventos, etc.).

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 | |
| Mejoramiento del SIGCMA | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | De las 3 oportunidades de mejora dejadas en la auditoria interna de calidad todas se cerraron. |
| TOTAL | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | Durante el año 2022, las acciones de gestión implementadas se registraron, se tramitaron y se cerraron de manera oportuna. |



SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA:

Nota: Estas son recomendaciones generales del Despacho líder del SIGCMA y la Coordinación Nacional del SIGCMA, son inmodificables especificar las recomendaciones propias del SIGCMA en cada Dependencia Judicial Certificada, esto implica el compromiso con el mantenimiento del SIGCMA.

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|---|---|----------------------------|
| 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. | Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA | 01/03/2023al 05/03/2023 |
| Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (AcuerdoPCSJA20-11567). | Líder del proceso en Coordinación con el CENDOJ | 01/03/2023al 05/03/2023 |
| Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación. | Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA | 01/03/2023al 05/03/2023 |
| Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, Para el mejoramiento continuo del SIGCMA | Líder del proceso. | 01/03/2023al 05/03/2023 |
| Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización. | Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA | 01/03/2023al 05/03/2023 |
| Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital. | Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA | 01/03/2023al 05/03/2023 |
| Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental. | Líder del proceso. | 01/03/2023al 05/03/2023 |
| Ampliar los canales de atención al usuario haciendo uso de las herramientas tecnológicas existentes. | Dirección Estratégica | 01/05/2023al 15/07/2023 |
| Actualizar la información documentada, referente a: Manual de Proceso y Procedimientos y Protocolos operativos. | Dirección Estratégica | 01/03/2023al 06/09/2023 |

CÓDIGO:
F-EVSG-7

ELABORÓ
LÍDER DEL PROCESO

REVISÓ
SIGCMA - CENDOJ

APROBÓ
COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA

VERSIÓN:
01

FECHA:
31/05/2023

FECHA:
31/05/2023

FECHA:
31/05/2023



14. NECESIDADES IDENTIFICADAS PARA EL SIGCMA: Necesidad de cambio en el sistema y necesidad de recursos

| ITEM | EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN |
|--|--|
| ¿Se requiere efectuar cambios en el sistema? | Implementación del Sistema de Gestión Ambiental. |
| OTROS | Autogestión Alianzas estratégicas Medidas de descongestión |

15. CONCLUSIONES

| CONDICIÓN | PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA |
|---|---|
| a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO. | Sí, porque aporta al cumplimiento de la labor misional y los requisitos establecidos por la Constitución y la Ley y contribuye en el logro de la Política y Objetivos de Calidad y porque las disposiciones y metas trazadas por el Despacho de la Magistrada Líder del SIGCMA y la Coordinación Nacional del SIGCMA, se realizan y se cumplen para el mejoramiento y mantenimiento del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios. |
| b) ¿ Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE | Sí, 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. |
| c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO | Sí, porque se encuentra articulado, con el Plan sectorial de desarrollo de la entidad y toda su planeación estratégica. |
| d) ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ | Sí, porque se ejecutan las actividades conforme a lo planeado y conforme a los requisitos establecidos y en cumplimiento del Plan sectorial de Desarrollo de la Entidad, bajo la óptica de la mejora continua y el pensamiento basado en riesgos. |



16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

- El SIGCMA de las dependencias Judiciales 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 barreras de control que minimizan los impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.

Se lo cual permite cumplir con las actividades planeadas con oportunidad y en armonía con lo contemplado en el Plan Sectorial Desarrollo, la Política y objetivos de calidad como marco de referencia del direccionamiento estratégico de la Entidad y con el compromiso de todos los funcionarios y empleados quienes en su desarrollo participamos.

- Se requiere la estandarización y normalización de toda la plataforma estratégica, manuales, procesos, procedimientos, caracterizaciones, respetando las características propias de la especialidad. La normalización y estandarización debe incluir todas las normas en las cuales estamos certificados y las políticas de calidad, medio ambiente y favorecer el uso de las Tics en el servicio público de administrar justicia.

Lo contemplado en el Plan Sectorial Desarrollo, la Política y objetivos de calidad como marco de referencia del direccionamiento estratégico de la Entidad y con el compromiso de todos los funcionarios y empleados quienes en su desarrollo participamos.

- Se requiere la estandarización y normalización de toda la plataforma estratégica, manuales, procesos, procedimientos, caracterizaciones, respetando las características propias de la especialidad. La normalización y estandarización debe incluir todas las normas en las cuales estamos certificados y las políticas de calidad, medio ambiente y favorecer el uso de las Tics en el servicio público de administrar justicia.
 - El porcentaje de evacuación del proceso inferior al 100% en razón a la vacancia judicial, la complejidad de los asuntos, la significativa disminución en los asuntos denominados de línea y al ingreso de personal nuevo (Concurso Méritos No. CSJTOA17-457 y registro de Elegibles Resolución CSJTOR21 del 27 de octubre de 2021)

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| CÓDIGO: F-EVSG-7 | ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO | REVISÓ SIGCMA - CENDOJ | APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA |
| VERSIÓN: 01 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 | FECHA: 31/05/2023 |