



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA  
COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA  
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA  
2022

# Revisión por la Dirección





<b>DEPENDENCIA:</b>	Juzgados Civiles del Circuito de Barranquilla	<b>LIDER DEL SIGCMA</b>	NORBERTO GARI GARCIA
<b>FECHA DE REALIZACIÓN:</b>	Febrero de 2023	<b>FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA</b>	17/02/2023
<b>PILARES ESTRATÉGICOS</b>	<b>MACRO - PROCESOS</b>	<b>PROCESOS</b>	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<b>*JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN.</b>  <b>*CALIDAD DE LA JUSTICIA</b>  <b>*ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA</b>	<b>ESTRATÉGICOS</b>	Planeación Estratégica	X
		Comunicación Institucional,	X
	<b>MISIONALES</b>	<b>Gestión de Procesos Constitucionales</b>	X
		<b>Gestión de Procesos Civiles</b>	X
	<b>APOYO</b>	<b>Gestión Administrativa</b>	X
		<b>Gestión Documental</b>	X
	<b>DE EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	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

<b>COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2021) (Copiar compromisos de la reunión anterior)</b>	<b>ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)</b>
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 realizaron diferentes capacitaciones para el fortalecimiento de la cultura.
Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567).	Concluido, en todos los despachos se implementó el protocolo según el Acuerdo PCSJA20-11567.
Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación.	En ejecución se espera que la escuela judicial dicte más capacitaciones con el tema la digitalización
Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA	Todos los despachos judiciales vienen realizando el seguimiento a todas las herramientas del SIGCMA
Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización.	Ejecución, se encuentra en proceso de actualización las caracterización y procedimientos.
Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital y acorde con la nueva legislación	En ejecución actualización y socialización de las caracterizaciones de los procesos atribuidos a los juzgados del circuito, conforme al Código General del Proceso y la dinámica del expediente digital con la implementación del BestDoc.
Divulgar, socializar y sensibilizar a los servidores judiciales con programas que estimulen y motiven las conductas y comportamientos éticos, transparentes y anti soborno con capacitaciones flexibles y novedosas de la ley antisoborno (ISO 37001:2016), los valores y principios propios de la entidad, Código de Ética y Buen Gobierno.	En Ejecución, Desde nivel central se viene dictando capacitaciones en la norma 37001:2016

## 2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO:

**Se hace la revisión del Contexto vigencia 2022. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2021.***



<b>PROCESO</b>	<b>CAMBIOS IDENTIFICADOS</b>	<b>FACTORES DE CAMBIO</b> <i>(Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)</i>	<b>ACCION A TOMAR</b> <i>(Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)</i>
<b>Transversal a todos los procesos</b>	<b>Cuestiones Internas y Externas</b>	Cambios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Digitalización de procesos, mediante la utilización de herramientas de Microsoft.</li><li>▪ Ajuste de procedimientos.</li><li>▪ Creación de micrositos o mejoramiento de los existentes.</li><li>▪ Divulgación de información y decisiones judiciales que incrementan la transparencia de la administración de Justicia.</li><li>▪ Utilización del correo electrónico para las comunicaciones con el usuario.</li><li>▪ Uso de aplicativos para generar comunicaciones.</li><li>▪ Agendamiento en correos institucionales específicos para citas presenciales.</li><li>▪ Divulgación de información a través de la página web de la Rama judicial.</li><li>▪ Creación de micrositos para cada dependencia judicial.</li><li>▪ Pago de depósitos judiciales a través del Banco Agrario y la relación de prescripciones.</li></ul>
		Decreto 806 de 2020 que implementó la Justicia Digital con ocasión de la nueva normalidad generada por la pandemia del Covid-19.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Digitalizar los expedientes físicos para la continuación de los procesos.</li><li>▪ Implementar el expediente electrónico como medio de consulta y archivo de los procesos civiles y constitucionales de en los juzgados.</li><li>▪ Usar las nuevas tecnologías de la información para dar a conocer las actuaciones procesales a los usuarios de la Administración de Justicia.</li><li>▪ Notificar a los sujetos procesales a través de los medios electrónicos, como</li></ul>



			publicaciones en el Registro Nacional de Emplazados, Registro Nacional de pertenencias y correos electrónicos, de las decisiones judiciales emitidas.
<b>Transversal a todos los procesos</b>	<b>Requisitos Legales</b>	Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras en las dependencias judiciales.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Digitalización de procesos judiciales.</li><li>▪ Uso de herramientas tecnológicas (Teams, correos electrónicos institucionales, aplicativos propios)</li><li>▪ Lifesize, BestDoc.</li></ul>
<b>Transversal a todos los procesos</b>	<b>Aspectos ambientales significativos</b>	Oportunidad: Superada la pandemia establecer modelos que permitan integrar las actividades virtuales con las presenciales para optimizar la gestión de la dependencia judicial.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Establecer Modelos Operativos para realización de audiencias.</li><li>▪ Impulsar el expediente electrónico.</li><li>▪</li></ul>
<b>Procesos Estratégicos</b>	<b>Riesgos y oportunidades</b>	Actualización y registro oportuno de los indicadores de gestión y seguimientos adelantados hasta el IV trimestre de 2022 en el Plan De Acción.	Requerimiento trimestral del seguimiento del Plan de Acción y de los indicadores de gestión por parte del coordinador.



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

Ver anexo 1

En el resultado se puede evidenciar que un alto porcentaje de los usuarios tiene una buena percepción de los juzgados civiles del circuito de Barranquilla

**4. 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)**

Peticiones	Quejas	Reclamos	total
300	41		341



**5. 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 Acción)

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.	95%  <b>(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100</b>	En el año 2022 se recibieron 1566 tutelas de primera instancia entre los dieciséis (16) Juzgados Civiles del Circuito de Barranquilla, y se evacuaron el 91%, de las entradas.
			90%  <b>(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100</b>	En el año 2022 se recibieron 2807 tutelas de segunda instancia en los Juzgados Civiles del Circuito de Barranquilla y se evacuaron el 91% de esas entradas.
		Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.	93%  <b>(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100</b>	En el año 2022 se recibieron 1867 procesos civiles en los Juzgados Civiles del Circuito de Barranquilla y se evacuaron 2224 proceso un porcentaje del 119 % de esas entradas.
		Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley.	93%  <b>(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100</b>	Tomando como base los indicadores anteriores, se denota el cumplimiento de la constitución y a la ley a través de su debida aplicación para la toma de decisiones, adicionalmente se evidencia que se está garantizando el acceso a la administración de justicia, a través de nuevos canales de comunicación, transformando la manera de atender a los usuarios de presencial a virtual, superando de esta manera los retos impuestos por la pandemia.



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
	CALIDAD DE LA JUSTICIA	Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	<b>1. Certificación ICONTEC bajo las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 6256:2018.</b>  <b>3 Juzgados Certificados (Civiles del Circuito de Barranquilla).</b>  <b>2. Mantenimiento del Sistema</b>	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, realizadas a nivel nacional y a las cuales han asistido las dependencias judiciales: Capacitaciones Talleres Conferencias Mesas de trabajo Alianzas Estratégicas Auditorías internas y externas.
		Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA).	<b>Auditorías:</b> <b># No conformidades</b> <b>Interna: 0</b> <b>Externa: 0</b>	Lo anterior se evidencia mediante los resultados de las auditorías tanto interna como externa.

**6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – RESULTADO INDICADORES-**

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Gestión de Procesos Constitucionales	(Actividades ejecutadas/ actividades programadas) *100	Resultado Año Anterior: 100%	95%	Se evidencia un cumplimiento del 95% en la evacuación de Tutelas de Primera Instancia.
Gestión de Procesos Constitucionales	(Actividades ejecutadas/ actividades programadas) *100	Resultado Año Anterior: 95%	90%	Se evidencia un cumplimiento del 90% en la Evacuación de Tutelas de Segunda Instancia.





PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar periodos)
Gestión Administrativa	Actividades ejecutadas	En comparación al año 2021 donde todas las actuaciones se surtían de manera presencial	100%	Se evidencia un aumento en el uso de las nuevas tecnologías de la información (correo electrónico institucional) para resolver las inquietudes de los usuarios de la Administración de Justicia
Gestión Administrativa	Encuesta a los usuarios de los Juzgados Civiles del Circuito de Barranquilla	En comparación al año 2021 donde todas las actuaciones se surtían de manera presencial	53%	Se evidencia un cumplimiento del 53% en la admisión y trámite de procesos repartidos de manera virtual
Gestión Administrativa	Encuesta a los usuarios de los Juzgados Civiles del Circuito de Barranquilla	No se tiene datos comparativos del año inmediatamente anterior	91%	Se evidencia un porcentaje del 91 por ciento de satisfacción

Nota. Incluir el número de indicadores por proceso:

#### 7. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS:

**Nota:** Una salida No Conforme se entiende como el incumplimiento de: 1. Requisitos Legales relacionados con el servicio público de Administrar Justicia 2. La No realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas. Debe tenerse en cuenta el contexto específico. La salida no conforme se tipifica a partir del incumplimiento del 15% de las actividades planificadas.

Ejemplo: La No realización de Audiencias.

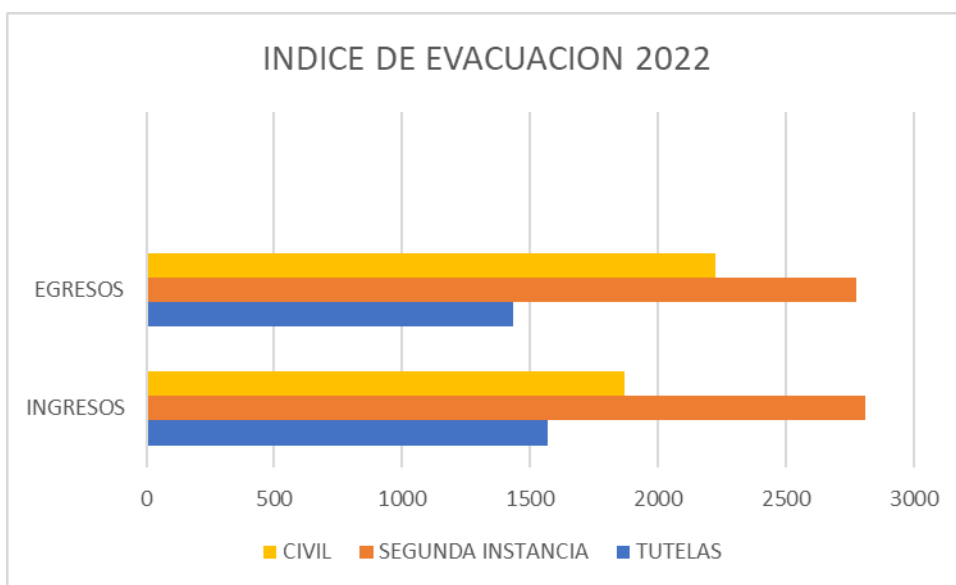
NUMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME				
Proceso	Numero de la Salida No Conforme	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
		No se presentaron incumplimientos de Requisitos Legales relacionados con el servicio público de Administrar Justicia y/o la No realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas, en un porcentaje mayor o igual al 15% respecto de las actividades planificadas, por causas inherentes a los Juzgados Civiles del		



		Circuito de Barranquilla,		
--	--	---------------------------	--	--

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

Ilustración 1 PROMEDIO ANUAL DESEMPEÑO PROCESOS 2022



**9. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA/ EXTERNA**

PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA 13-14- 15/06/2022	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
*GESTIÓN DE PROCESOS CONSTITUCIONALES *GESTIÓN DE PROCESOS CIVILES DEL CIRCUITO *GESTIÓN ADMINISTRATIVA *GESTIÓN DOCUMENTAL	Auditoría Interna SIGCMA	Del 13 al 15 de Junio de 2022	Se presentaron Cero (0) NC  Se presentaron Oportunidades de Mejora	Por parte de la Auditoría Interna no se establecieron NO Conformidades, pero si se establecieron las siguientes Oportunidades de Mejora: - Continuar el fortalecimiento de las competencias de los servidores judiciales en



				<p>materia de SGC.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fortalecer la divulgación y disponibilidad de los documentos que hacen parte del SGC entre los actores internos de la especialidad a través de carpetas digitales.</li><li>- Documentar la planificación del Juzgado a través de actas u otras herramientas.</li><li>- Se sugirió actualizar la matriz de riesgo, incluyendo la matriz DOFA como guía para ello.</li><li>- Inclusión en el mapa de riesgos la interrupción o demora en la prestación del servicio público de Justicia por causa de la emergencia sanitaria</li></ul>
<p><b>*GESTIÓN DE PROCESOS CONSTITUCIONALES</b> <b>*GESTIÓN DE PROCESOS CIVILES</b> <b>*GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>*GESTIÓN DOCUMENTAL</b></p>	<p>Auditoría Externa ICONTEC</p>	<p>Agosto del 9 al 11 de 2022</p>	<p>Se presentaron Cero (0) NC  Se presentaron Cero (0) OM</p>	<p>N/A</p>

**10. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS:( N/A)**

**11. LA ADECUACION DE LOS RECURSOS**

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



PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2022
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 6256:2018 y GTC 286:2018	
	Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma.	\$ 1.000.000.000

## 12. 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>GESTIÓN DE PROCESO CIVILES</b>	Interrupción o demora en el servicio público de administrar justicia	Cambios en procedimientos virtuales y cambio de nuevas plataformas para la prestación del servicio de justicia.  Adopción de lineamientos	Sí.  Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	Sí



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?
		datos por el Consejo Superior de la judicatura para la Atención al Ciudadano, en tiempos de pandemia.		
<b>GESTIÓN DE PROCESOS CONSTITUCIONALES</b>	Inexactitud en el registro de la gestión de los procesos misionales y actuaciones administrativa	Cambios en la distribución de las actividades ante el Incremento de solicitudes por la alta demanda judicial. Adopción de controles adecuados de verificación de recepción y registro de la información	Sí. Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	Sí
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Inconsistencias en el reparto	Cambios en la planeación y organización en el proceso de reparto. Adopción de controles adecuados para dar cumplimiento a los Acuerdos que norman el reparto.	Sí. Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	Sí
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	No realización de las Audiencias Programadas	Adopción de controles en la Programación de audiencias teniendo en cuenta los días y horarios semanales previamente establecidos para los juzgados civiles	Sí. Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	Sí

• La información registrada en este ítem puede implicar cambios en el mapa de riesgos



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

Si 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.

**12.2. 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 y el ahorro y usos eficiente del agua y el servicio de energía eléctrica, como consecuencia de la implementación de la digitalización de expedientes y desarrollo de las actividades por medios virtuales (realización de audiencias, reuniones, eventos etc.) y el trabajo desde casa.

**13. 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	
GESTIÓN DE PROCESOS CONSTITUCIONALES	0	0		0		0	



## SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 14. 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	01/03/2023 al 31/12/2023
Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA	Líder del proceso.	01/03/2021 al 05/03/2021
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	01/03/2023 al 05/03/2023
Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital y acorde con la nueva legislación	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2023 al 31/12/2023
Divulgar, socializar y sensibilizar a los servidores judiciales con programas que estimulen y motiven las conductas y comportamientos éticos, transparentes y anti soborno con capacitaciones flexibles y novedosas de la ley antisoborno (ISO 37001:2016), los valores y principios propios de la entidad, Código de Ética y Buen Gobierno.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2023 al 05/03/2023

### 15. 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?	Implementación del Sistema de Gestión Ambiental.
OTROS	Autogestión



	Alianzas estratégicas Medidas de descongestión Software de Calidad Designación de un Coordinador exclusivo para el SIGCMA en la seccional Córdoba
--	--

## 16. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	Si 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	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.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO	Si 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	Si 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.

## 17. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• 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.</li></ul>
---





ANEXO 1 ENCUESTA DE SASTIFACION



# Encuesta de satisfacción para usuarios de los Juzgados Civiles del Circuito de Barranquilla

12

Respuestas

01:23

Tiempo medio para finalizar

Activo

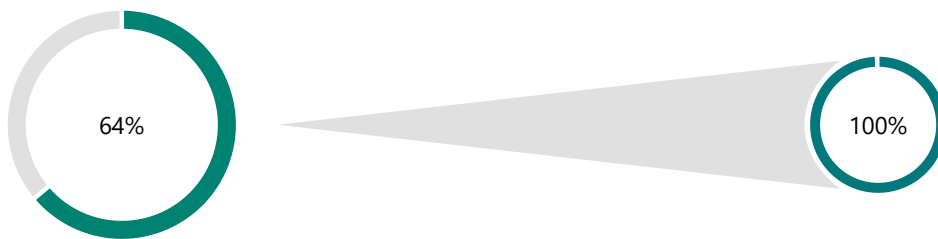
Estado

# 1. ¿Cómo ha sido su experiencia con el programa de digitalización de expedientes físicos en los Juzgados Civiles del Circuito?

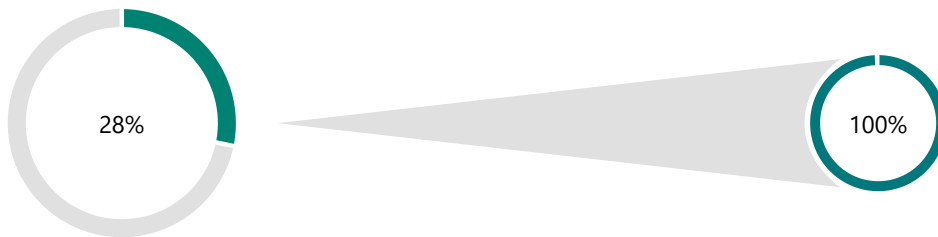
<span style="color: blue;">●</span> Muy buena	4
<span style="color: orange;">●</span> Buena	7
<span style="color: green;">●</span> Regular	1
<span style="color: red;">●</span> Mala	0



64% de las personas respondieron **Buena** para esta pregunta y la mayoría respondió "**Sí**" a la pregunta 5.



28% de las personas respondieron **Muy buena** para esta pregunta y la mayoría respondió "**Muy buena**" a la pregunta 4.



28% de las personas respondieron **Muy buena** para esta pregunta y la mayoría respondió "**Menos de una semana**" a la pregunta 2.

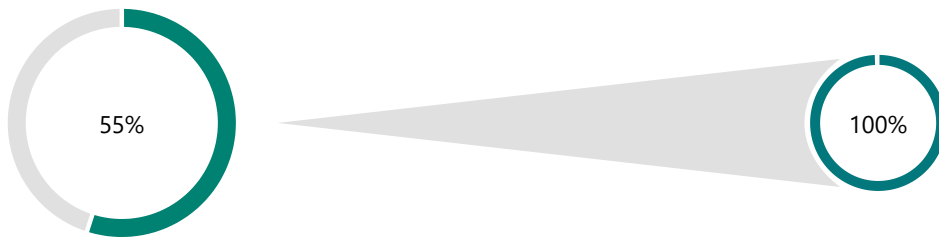


2. En promedio, ¿Cuánto tardan en ser resueltas ser recibidas y/o contestadas sus solicitudes de visualización de expedientes digitalizados, electrónicos y/o de piezas procesales?

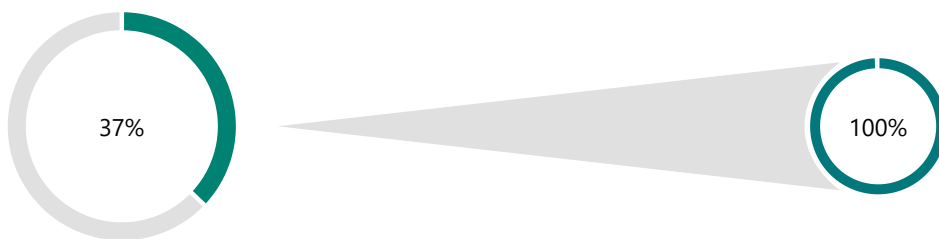
- Menos de una semana 7
- Una semana 1
- Más de una semana 4



55% de las personas respondieron **Menos de una semana** para esta pregunta y la mayoría respondió "**Sí**" a la pregunta 5.



37% de las personas respondieron **Más de una semana** para esta pregunta y la mayoría respondió "**Buena**" a la pregunta 3.

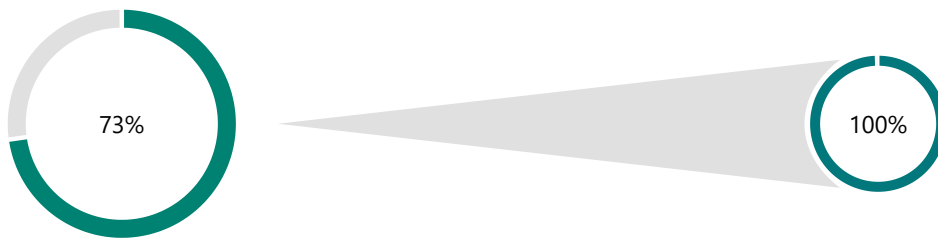


### 3. ¿Cómo ha sido su experiencia con la recepción de memoriales vía correo electrónico?

<span style="color: blue;">●</span> Muy buena	4
<span style="color: orange;">●</span> Buena	8
<span style="color: green;">●</span> Regular	0
<span style="color: red;">●</span> Mala	0



73% de las personas respondieron **Buena** para esta pregunta y la mayoría respondió "Sí " a la pregunta 5.

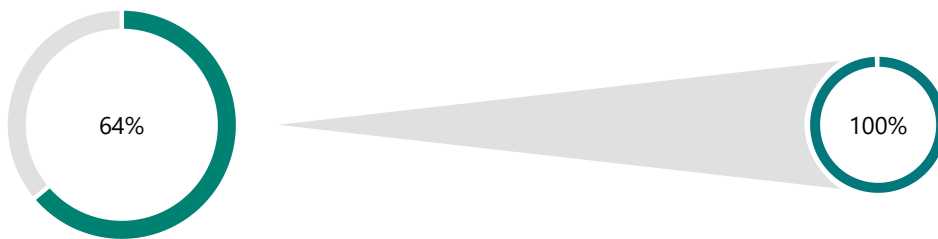


4. ¿Cómo ha sido su experiencia con la implementación de plataformas digitales para la realización de audiencias y/o práctica de diligencias judiciales?

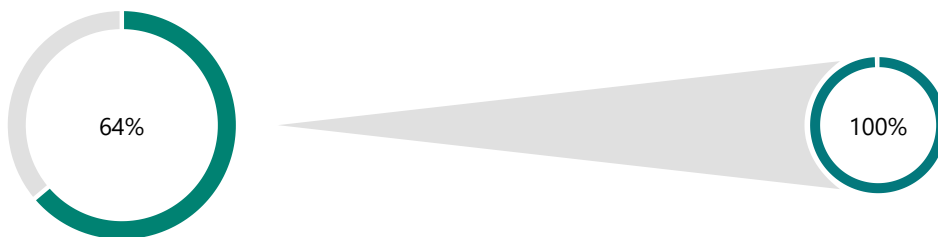
<span style="color: blue;">●</span> Muy buena	5
<span style="color: orange;">●</span> Buena	7
<span style="color: green;">●</span> Regular	0
<span style="color: red;">●</span> Mala	0



64% de las personas respondieron **Buena** para esta pregunta y la mayoría respondió "**Buena**" a la pregunta 3.



64% de las personas respondieron **Buena** para esta pregunta y la mayoría respondió "**Sí**" a la pregunta 5.



37% de las personas respondieron **Muy buena** para esta pregunta y la mayoría respondió "**Menos de una semana**" a la pregunta 2.



5. ¿Las plataformas digitales usadas por los Juzgados Civiles del Circuito para la práctica de diligencias y/o audiencias virtuales son de fácil acceso y manejo?

- Sí 12
- No 0



6. A través de qué plataforma y/o aplicativo digital usted consulta las providencias judiciales emitidas por los Juzgados Civiles del Circuito de Barranquilla

- Micrositio del Juzgado 6
- Sistema Justicia Siglo XXI - TY... 9
- O solicita vía correo electrónic... 4

