



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
- Coordinación Nacional -

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2022





DEPENDENCIA		LÍDER DEL SIGCMA		
FECHA DE REALIZACIÓN	2/05/2023	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	12/05/2023	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección	
<p>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, 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>Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas: Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.</p> <p>Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial, con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.</p> <p>Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información: Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y</p>	ESTRATÉGICOS	Dirección Estratégica	x	
	MISIONALES		Comunicaciones y notificaciones	x
			Gestión documental	x
			Reparto	x
			Depósitos Judiciales y Conciliaciones	x
			Trabajo social	x
			Archivo	x
	APOYO		Insumos e inventarios	x
			Desarrollo y soporte tecnológico	x
			Recursos Humanos	x
	EVALUACIÓN Y MEJORA		Seguimiento, Control y Mejora de la Gestión	x

	Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE)	COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SIGCMA
--	--	--	--------

<p>sensible a las realidades del territorio nacional.</p> <p>Talento Humano: fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia, respondiendo a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial.</p>			
---	--	--	--

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

COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN, VIGENCIA ANTERIOR (2021) <small>(Copiar de compromisos de la reunión anterior)</small>	ESTADO <small>(Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución. Explicar y relacionar la evidencia)</small>
Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del Sistema, a través de mecanismos de sensibilización, capacitación y socialización entre otros.	Durante la vigencia 2022, los servidores del Centro de Servicios participaron en todas las capacitaciones y sensibilizaciones realizadas por parte del área de calidad y también hicieron parte de las capacitaciones, auditorias y sensibilizaciones realizadas por parte del nivel central.
Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente -Acuerdo PCSJA20 -11567-.	Durante la vigencia del 2022, el Centro de Servicios apoyó a los 25 Juzgados civiles, familia y a los 3 Juzgados Laborales del Circuito, en el archivo de expedientes digitales (organización de conformidad con el Acuerdo PCSJA20 - 11567 y generación del índice electrónico).
Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la digitalización y mejorar su apropiación.	En el año 2022, el Centro de Servicios Civil-Familia brindó capacitaciones sobre el expediente digital y el archivo de procesos digitales a la secretaria del Tribunal Administrativo de Caldas y al Juzgado 7 Administrativo de Manizales.
Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA.	Durante la vigencia 2022, se llevó acabo el Plan de Acción en su totalidad, realizando cada una de las actividades allí propuestas; se realizaron las matrices de riesgos por proceso, se midieron los indicadores superando la meta propuesta de cada uno de ellos y se realizaron las acciones de gestión pertinentes para el mejoramiento continuo del SIGMA.
Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de normalización y estandarización.	Por parte de nivel central, se actualizó en su totalidad la plataforma estratégica, con el fin de estandarizar todos los documentos.
Actualización de procedimientos alineados con la cultura digital.	En el año 2022, se brindó apoyo a los Juzgados Civil, Familia y Laboral, en cuanto al archivo de los procesos digitales, actualización constante de las herramientas digitales. Adicionalmente, se habilitó en la ventanilla virtual de recepción de memoriales, el ingreso para los Juzgados Laborales. Se apoyó a la Comisión Seccional de Disciplina Judicial de Caldas, con la implementación de la herramienta denominada <i>Despacho WEB</i> , la cual se ha venido desarrollando

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

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (ÚDAE)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	--	---------------

<p>COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN, VIGENCIA ANTERIOR (2021) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)</p>	<p>ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución. Explicar y relacionar la evidencia)</p>
	<p>paulatinamente con el personal del mismo, a cero costos, gracias al carácter interdisciplinario de su talento humano. Dicha plataforma permite el control total del despacho judicial para seguir la trazabilidad de los procesos asignados; además, este sistema cuenta con inventario de procesos con su respectiva ubicación; trazabilidad de todas las actuaciones que versen sobre el proceso; sistema de alertas que le notifica al despacho judicial, cuando ingresa un proceso por reparto, para que éste sea migrado al sistema; alertas de vencimiento de términos que permite al funcionario y a los servidores judiciales tener el control de las actuaciones de los expedientes; visualización de las actuaciones del Sistema Justicia XXI en tiempo real; generación de reportes por ubicación y servidor judicial, lo que le permite al juez o magistrado tener un control de los procesos a su cargo. También permite al servidor judicial conocer los procesos que le son asignados con su respectiva tarea.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Elaboración de la herramienta denominada <i>Despacho Web</i>. •Migración de los 487 procesos activos a cargo de los 3 despachos que conforman la Comisión Seccional de Disciplina. •Capacitación a los 3 despachos judiciales, incluyendo magistrados, servidores judiciales y la secretaría de la Corporación.
<p>Esta dependencia, apoyará con el registro de las acciones de tutela dirigidas a la Corte Constitucional para su eventual revisión en el aplicativo SIICOR.</p>	<p>Durante el año 2022, se apoyó a los 25 Juzgados Civiles y de Familia de la ciudad de Manizales, adscritos al Centro de Servicios y en apoyo a los 3 Juzgados Laborales, con el registro de las tutelas en la plataforma SIICOR de la Corte Constitucional.</p>
<p>Esta dependencia, apoyará con las valoraciones de apoyo, de conformidad con la Ley 1996 de 2019 y el Decreto 487 de 2022.</p>	<p>En el año 2022, el Centro de Servicios realizó las capacitaciones, formatos y visitas de las valoraciones de apoyo conforme la Ley 1996 de 2019 y el decreto 487 de 2022, con el fin de brindarles un apoyo a los Juzgados de Familia del Circuito de Manizales.</p>
<p>Realizar aplicativo de control de audiencias, donde se registren las programadas por los 25 despachos adscritos a este centro.</p>	<p>Se desarrolló un módulo de audiencias, donde los despachos judiciales programarán la audiencia en la plataforma, generando en el sistema el registro automático de programación y la actuación en justicia XXI (auto fija fecha audiencia y/o diligencia) y la fijación del estado, agilizando el proceso de ir al sistema de Justicia XXI y realizar los respectivos registros.</p>
<p>Realizar seguimiento a cada uno de los procesos y/o áreas de esta dependencia a través de mecanismos de inducción, reinducción y socialización, entre otros.</p>	<p>Durante el año 2022, se realizaron inducciones, reinducciones y socializaciones en los procesos misionales del Centro de Servicios, con el fin de tener servidores judiciales competentes en sus funciones.</p>

1. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

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

	<p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	---	--	---------------

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 2023.

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (con base en el análisis de contexto inicial, enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCIÓN A TOMAR (describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
Seguimiento, control y mejora	Accesibilidad limitada a los servicios de administración de justicia a personas que no cuenten con los recursos o capacidad para acceder a servicios virtuales.	Atención presencial. La accesibilidad ya no es limitada debido a que los usuarios externos que manifiesten alguna dificultad, se pueden dirigir al Centro de Servicios, con el fin de brindarle apoyo en la radicación de una demanda o de un memorial de la especialidad civil-familia.	Atención virtual y presencial.
Inventarios e insumos	Políticas de austeridad de recursos para elementos de papelería y oficina frente a la necesidad real.	Debido a la virtualidad, ya no se hace necesario la misma cantidad de insumos.	Disminución de insumos.
Direccionamiento estratégico	Falta de planeación, seguimiento y evaluación del Centro de Servicios.	Constante capacitación y seguimiento a cada uno de los procesos de esta dependencia.	Capacitaciones a los servidores judiciales sobre sus funciones.
Seguimiento, control y mejora	Falta de liderazgo y trabajo en equipo de los líderes de proceso	Seguimiento a cada uno de los procesos.	Reuniones trimestrales para realizarle el seguimiento a los procesos.
Direccionamiento estratégico	Desconocimiento al realizar el trabajo de forma sistemática, con enfoque a proceso del SIGCMA.	Cambios en el sistema de gestión de calidad.	Capacitaciones realizadas por parte de nivel central sobre el SIGCMA.
Seguimiento, control y mejora	Falta de formación y capacitación de los servidores judiciales en el manejo de las herramientas tecnológicas y temas relacionados con el quehacer judicial.	Capacitaciones cada vez que se crea o se actualiza una herramienta tecnológica	Capacitación a los servidores judiciales en el manejo de las herramientas tecnológicas implementadas por esta dependencia, en pro del cumplimiento de sus funciones.
Recurso humano	Falta de autocuidado en el uso correcto del tapabocas y otras medidas de prevención de contagio de covid-19, por parte de algunos servidores judiciales.	Disminución de personas contagiadas y aumento de personas vacunadas.	Cumplimiento con los protocolos de bioseguridad definidos por la Rama Judicial, para el acceso a las sedes.
Seguimiento, control y mejora	Desactualización de documentación como el manual de procesos y procedimientos, competencias y funciones de los servidores judiciales.	Cambio en la normatividad aplicable, y cambios en la realización de los procesos a cargo de esta dependencia.	Actualización de documentos

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

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (ÚDAE)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	--	---------------

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (con base en el análisis de contexto inicial, enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCIÓN A TOMAR (describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
Seguimiento, control y mejora	Desactualización o no aplicación de la documentación propia de las actividades del Centro de Servicios a raíz de los nuevos métodos virtuales implementados.	Cambio en la normatividad aplicable, y cambios en la realización de los procesos a cargo de esta dependencia.	Actualización de instructivos y formatos de las actividades propias del Centro de Servicios, con el uso de los nuevos métodos virtuales implementados.
Seguimiento, control y mejora	Falta de conocimiento y capacitación de los servidores judiciales sobre los canales dispuestos y adquiridos para optimizar el flujo de información y garantizar la comunicación interna.	La atención virtual y presencial.	Adquisición de herramientas tecnológicas tales como office 365, para optimizar el flujo de información al interior de los despachos judiciales y garantizar la comunicación interna.
Direccionamiento estratégico	Falta de comunicación asertiva con los usuarios internos.	La atención virtual y presencial.	Aplicativo del Centro de Servicios como canal de comunicación interno.
Inventario e insumos	Incremento en el consumo de servicios durante las actividades desarrollada en casa.	Disminución de insumos.	Ahorro en el uso de papel, tóneres y demás elementos de oficina, al implementar el uso de medios tecnológicos.
Direccionamiento estratégico	Desconocimiento del Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial -Acuerdo PSAA14-10160.	Certificación de NTC 14001:2015 en el Palacio de Justicia Fanny González Franco en el año 2022.	Conocimiento sobre el Plan de Gestión Ambiental, debido a la certificación en la NTC 14001:2015.

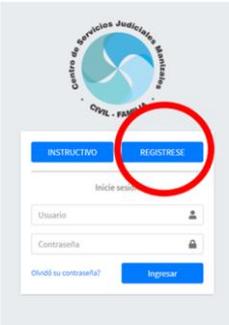
2. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (RESULTADO DE ENCUESTAS)

*Resultado anual

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Seguimiento, control y mejora	Índice de satisfacción del usuario	96.39%	95%	En el año 2022, 1887 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción, arrojando el siguiente resultado: Excelente 1497, buena 317, regular 37 y malo 36; como calificación satisfecha 1819 usuarios, como insatisfecho 68 usuarios.

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

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

FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
<p>Observaciones realizadas por parte del usuario externo en la ventanilla virtual de recepción de memoriales.</p>	<p><i>Las observaciones realizadas más repetitivas son las siguientes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>“Mucho requisito para el cargue del archivo. Se pierde mucho tiempo y, por ser tutela, no debería recibir notificación por cualquier medio (el más expedido como correo electrónico)”.</i> • <i>“La plataforma es lenta, inestable y no permite cargar archivos en distintos formatos cuando la autoridad judicial lo requiere, a la vez que los despachos no reciben memoriales vía correo electrónico, inclusive rechazando los memoriales enviados por esa vía, lo que restringe el acceso del usuario a la administración de justicia”.</i> • <i>“El Software que usan es demasiado lento”.</i> • <i>“Trámite engorroso”.</i> • <i>“No hay razón para limitar el nombre de los memoriales. Es absurdo. Cualquier software puede ajustarse”.</i> • <i>“Complejo al adjuntar documentación con nombre completo”.</i> • <i>“Compleja y con dificultades para cargue de archivos”.</i> • <i>“Es muy difícil subir los archivos en PDF, siempre arroja errores por espacios, tildes, caracteres etc.”.</i> • <i>“El manejo de la página es terrible no especifica como se debe crear la contraseña, después el archivo no acepta descripciones largas”.</i> 	<p>Por medio del correo electrónico de la coordinadora del Centro de Servicios, se les hace seguimiento a todas las observaciones que envían los usuarios externos.</p> <p>Como primera medida, si el usuario es nuevo en la plataforma, deberá registrarse a través del botón azul de <i>Regístrese</i>.</p>  <p>Por otro lado, se les informa que cuando la Plataforma de Recepción de Memoriales para los Juzgados Civiles y de Familia de Manizales se ejecuta o utiliza de manera correcta, ésta carga todos los archivos de manera inmediata, ya que no hemos presentado ninguna clase de inconveniente con su buen funcionamiento; se hace necesario aducir que para esta dependencia ha sido de gran ayuda poder contar con esta clase de herramientas, ya que las dispuestas antes de la Declaratoria de Emergencia Sanitaria no nos permitía recibir correspondencia de manera segura y ordenada, habida consideración de que los correos electrónicos convencionales no son plataformas diseñadas para tal contingencia.</p> <p>Y se hace claridad que la directriz de únicamente recibir archivos con</p>

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

FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
		<p>nombres sencillos y sin demás símbolos fue impartida por parte del Consejo Superior de la Judicatura, según lo establecido por el Acuerdo 11567 de 2020, el cual reza:</p> <p><i>"las carpetas y documentos electrónicos deben ser nombradas siguiendo una estructura semántica apropiada que facilite su organización y consulta, así:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pautas generales para la conformación del expediente electrónico.</i> • <i>Una longitud de máximo 40 caracteres.</i> • <i>No incluir guiones ni espacios.</i> • <i>No utilizar caracteres especiales como # % & . < > () . ¿ ? , o tildes"</i> <p>Se les indica los medios de comunicación por los cuales pueden realizar sus inquietudes y donde se le serán resueltas las mismas.</p>

3.2 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQR

Dicho ítem no aplica para el Sistema del Centro de Servicios Civil – Familia, ya que esta actividad se desarrolla por la Seccional.

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

No.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
5	JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN	4. Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las	1. Índice de satisfacción de los usuarios: 96.85%	1. De 1.887 usuarios encuestados, 1.497 calificaron el servicio como excelente, 317 como bueno, 37 como regular y 36 como malo; como satisfechos, 1.819 usuarios, e insatisfechos 68. Como observaciones se encontraron 65 las siguientes más repetitivas:

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



No.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
		estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.		<ul style="list-style-type: none"> Trámite complicado. Engorroso el proceso. La plataforma se pone lenta. Los archivos no se dejan cargar si no cumple con ciertos caracteres y que los mismos deben estar pegados, sin espacios.
6	CALIDAD DE LA JUSTICIA	<p>5.Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.</p> <p>7. Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización.</p>	<p>2. Índice de cumplimiento del Plan de Acción: 100%</p> <p>3. Eficacia en el reparto de procesos: 99.23%</p> <p>4. Índice de satisfacción de documentos dirigidos a los juzgados: 99.79%</p>	<p>En el año se recibieron, vía telefónica, 2.073 llamadas, de las cuales calificaron como excelente el servicio prestado 2.069, como buena 1, sin calificar 3 y equivocadas 1.</p> <p>2. Se dio cumplimiento al 100% de las metas estipuladas en cada indicador.</p> <p>3. Se realizó el reparto de 10.167 procesos.</p> <p>4. Se recibieron, en el año 2022, un total de 66.709 memoriales por el aplicativo de recepción de memoriales, de los cuales se hizo devolución de 124 memoriales y se recibieron por correo electrónico 5.411.</p>
7	ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA	<p>5.Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.</p> <p>6.Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.</p>	<p>5. Índice de satisfacción en la realización de visitas sociofamiliares: 97.22%</p> <p>6. Eficiencia en la realización de notificaciones: 100%</p> <p>7. Oportunidad en el soporte: 100%</p>	<p>5. En el año 2022 solicitaron 300 visitas sociales, de las cuales fueron calificadas 84 por los despachos judiciales: 38 como buenas, 44 como excelentes y 2 regular.</p> <p>6. En el año 2022, se realizaron 4.657 notificaciones y 61.720 envíos de medidas cautelares y otros.</p> <p>Se realizaron 890 emplazamientos, se registraron al SIICOR 2962 acciones de tutela y se digitalizaron 229 procesos.</p>
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA	
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021	



No.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				<p>7. A todos los requerimientos solicitados en el año 2022 se les dio respuesta oportuna (eliminación de registros, activación de registros, eliminación de memoriales, desinstalación e instalación del índice electrónico, publicación de mensajes informativos, creación alerta constancias, etc.)</p> <p>Se realizó el informe de depósitos judiciales de forma trimestral.</p> <p>Para el año 2022, se archivaron 3.579 expedientes físicos y 9.724 procesos digitales, para un total de 13.303.</p> <p>El Centro de Servicios siempre se ha destacado por contar con servidores judiciales comprometidos con su trabajo; por lo tanto, las calificaciones de los mismos fueron netamente satisfactorias.</p> <p>Se realizaron los seguimientos a todas las áreas</p> <p>Se realizaron las capacitaciones, inducciones y reinducciones necesarias para el buen funcionamiento del Centro de Servicios.</p> <p>Se comunicaron los canales virtuales a los usuarios externos, con el fin de dar acceso a la justicia.</p> <p>Se actualizó la documentación que requería modificaciones.</p> <p>Se realizó la matriz de riesgos por cada proceso y se le hizo su respectivo seguimiento cada trimestre.</p> <p>Se realizó el informe a la Alta Dirección, en el segundo trimestre del 2022</p> <p>La auditoría interna se llevó a cabo el día 10 de junio del año 2022.</p> <p>La auditoría externa se efectuó el día 18 de agosto del año 2022.</p>

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

	Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (ÚDAE)	COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SIGCMA
--	--	--	--------

No.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				<p>Se realizó toda la documentación correspondiente para la operación y mantenimiento del SIGCMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores. • Salidas no conformes. • Acciones de gestión. • Encuesta de percepción a usuarios internos y externos. <p>Se dio cumplimiento a cada uno de los numerales de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>El Centro de Servicios siempre se ha destacado por contar con servidores judiciales comprometidos con su trabajo; por lo tanto, las calificaciones de los mismos fueron netamente satisfactorias.</p> <p>Se divulgó el Plan Anticorrupción y el Trato Digno al Usuario, el día 29 de junio.</p> <p>Se realizaron las respectivas actas de cambio de clave, con el fin de dar cumplimiento a las políticas de seguridad en el reparto.</p>

4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Seguimiento, control y mejora	Índice de satisfacción de los usuarios	95%	96.85%	Se logra la meta. 1887 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción, arrojando el siguiente resultado: excelente, 1497; buena, 317; regular, 37, y malo, 36. Como calificación satisfecha 1819 usuarios y como insatisfecho 68 usuarios. Se incrementó la satisfacción con respecto al año anterior, que tuvo un índice del 92.21%.
Direccionamiento estratégico	Índice de cumplimiento del Plan de Acción	100%	100%	Este indicador permanece constante debido a que se ha cumplido con todas las actividades propuestas en el Plan de Acción.
Gestión documental	Índice de satisfacción de documentos dirigidos a los Juzgados	100%	99.79%	Se cumple la meta propuesta para la vigencia 2022, superando en 0,76 puntos porcentuales a lo obtenido en el año 2021.
Trabajo social	Índice de satisfacción en la realización de visitas sociofamiliares	90%	97.22%	Se cumple la meta propuesta para la vigencia 2022, disminuyendo en 2,78 puntos porcentuales a lo obtenido en el año 2021, debido a los cambios de medición en este indicador.

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

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	--	---------------

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Comunicaciones y notificaciones	Eficiencia en la realización de notificaciones	100%	100%	Este indicador permanece constante, ya que se han cumplido y realizado eficientemente las notificaciones
Reparto	Eficacia en el reparto de procesos	90%	99.23%	Se cumple la meta propuesta para la vigencia 2022, disminuyendo en 0,24 puntos porcentuales a lo obtenido en el año 2021.
Proceso de desarrollo y soporte tecnológico	Oportunidad en el soporte	90%	100%	Este indicador permanece constante debido a que se realiza oportunamente todos los requerimientos solicitados a este proceso.

5. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Nota: una *Salida No Conforme* se entiende como el incumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio y la no realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas. Debe tenerse en cuenta el contexto específico.

NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES				
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Gestión documental	124	De los 6.475 memoriales recibidos en el año 2022, se obtuvo como <i>Salida No Conforme</i> un total de 124, los cuales se remitieron memoriales a los despachos a los que no iban dirigidos.	Se redirigen los memoriales al juzgado correspondiente.	N/A
Reparto	68	De 10.161 procesos repartidos en el año 2022, se obtuvo 68 como <i>Salida No Conforme</i> , los cuales fueron por cambio de grupo y se reparte a los Juzgados que no corresponde.	Se realiza el cambio de grupo; se elimina ID de reparto.	N/A

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

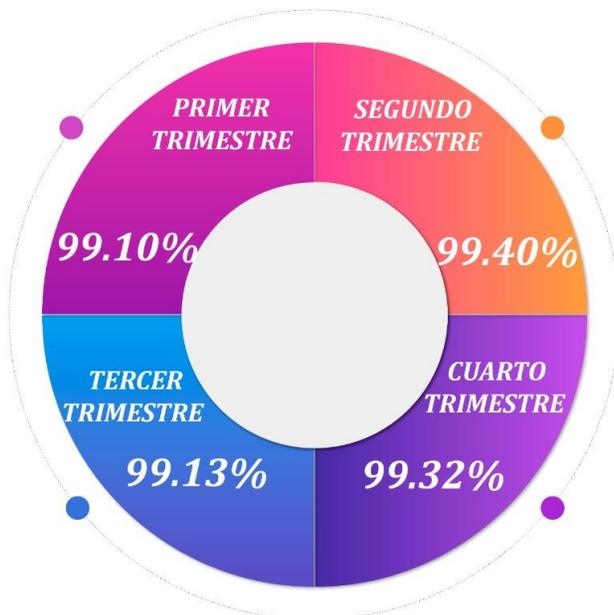
Se puede evidenciar que se repartieron en el año un total de 10.161 procesos por el Centro de Servicios y los errores en el reparto fueron en total 68. Dichas situaciones fueron registradas como *Salidas No Conformes*. Se identifican como causas principales las siguientes:

- Por error involuntario se realizó el reparto del proceso por un grupo que no corresponde.
- Acta de reparto con información errada.

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



Eficacia en el reparto de procesos



En el proceso de soporte tecnológico se requirieron 652 solicitudes, de las cuales se tramitaron oportunamente los siguientes:

- Eliminación de registros.
- Activación de registros.
- Eliminación de memoriales.
- Desinstalación e instalación del índice electrónico.
- Publicación de mensajes informativos.
- Creación alerta constancias.
- Instalación programa nitro para la edición de PDF.
- Pruebas para verificar el funcionamiento del índice electrónico.
- Sincronizar nuevamente *SHAREPOINT* y *ONEDRIVE*.
- Miembros *SHAREPOINT*.
- Sistema *CHAT*.
- Cambios módulos.
- Actualización vista *SIGNOT*.
- Se realiza la actualización de la plataforma para que genere alertas en la notificación de procesos.
- Se actualiza el video instructivo de la plataforma <http://190.217.24.24/recepcionmemoriales/>.
- Se realiza la actualización de la vista *SIGNOT Tutelas*.

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



Oportunidad en el soporte tecnológico



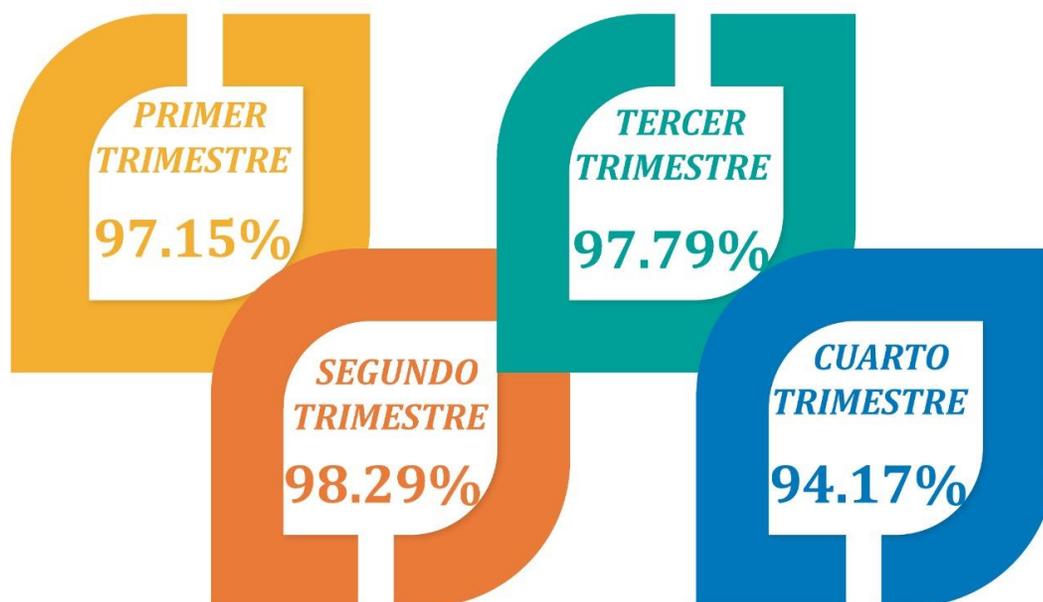
De 1.887 usuarios encuestados, 1.497 calificaron el servicio como excelente, 317 como bueno, 37 como regular y 36 como malo. Se registraron como satisfechos 1.819 usuarios e insatisfechos 68. Como observaciones se encontraron como las más repetitivas las siguientes:

- ✓ Trámite complicado.
- ✓ Engorroso el proceso.
- ✓ La plataforma se pone lenta.
- ✓ Los archivos no se dejan cargar si no cumple con ciertos caracteres y que los mismos deben estar pegados, sin espacios.

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



Índice de satisfacción de los usuarios



En el año 2022 se realizaron 4.657 notificaciones, 61.750 envíos de medidas cautelares y otros. Además:

- Se realizaron 890 emplazamientos.
- Se registraron al SIICOR 2962 acciones de tutela.
- Se digitalizaron 509 procesos.

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

Eficiencia en la realización de notificaciones



En el año 2022 solicitaron 300 visitas sociales, de las cuales 95 fueron calificadas por los despachos judiciales: 55 como excelentes, 38 como buenas y 2 regulares.



Se recibieron por el aplicativo de recepción de memoriales un total de 66.709 memoriales en el año 2022, de los cuales se hizo devolución de 124 y se recibieron por correo electrónico 5.411.

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



Índice de satisfacción de documentos dirigidos a los Juzgados



Para el año 2022, se dio cumplimiento con las actividades propuestas del Plan de Acción, generando un índice del 100% de cumplimiento con la meta propuesta, teniendo en cuenta que es un indicador semestral y acumulativo.

Índice de cumplimiento del plan de acción



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

7. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Gestión de Control Interno y Auditoría	INTERNA	10/06/2022	0	<p>1. Se destaca el liderazgo por parte de la Alta Dirección, pues se evidenció en todos los niveles el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad, lo que contribuye al mejoramiento del mismo.</p> <p>2. Medición de la satisfacción de usuarios externos al finalizar la atención de recepción de memoriales, a través de la plataforma digital y después de la atención telefónica, que permite realizar mejoras lo que se ve reflejado en el índice de satisfacción de usuarios. Además, realizan medición de usuarios internos (juzgados).</p> <p>3. El módulo de recepción de memoriales cuenta con visualización previa de documentos antes de seleccionar la opción <i>Enviar</i>, para que los usuarios puedan validar que el documento que se carga es el correcto, además, tiene una opción de unión de archivos automática que reduce errores humanos</p> <p>4. Se resalta la aplicación estricta de la circular de seguridad en el reparto, lo que contribuye a minimizar el riesgo más alto de la matriz, que es el de corrupción.</p> <p>No se configuró ninguna <i>No Conformidad</i>:</p>
Gestión de Control Interno y Auditoría	ICONTEC	18/08/2022	0	<p>a. Las fortalezas del Centro de Servicio porque están fundamentadas en la formación del personal con base en el direccionamiento estratégico institucional -incluyendo la comunicación con los usuarios internos y externos-, una clara definición de roles y responsabilidades de los líderes de los procesos; el seguimiento, control y análisis de los indicadores para la implementación de acciones que garanticen el cumplimiento de las metas; el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios del Centro, entre otros.</p> <p>b. Los resultados de las encuestas sobre la percepción del servicio de los usuarios del Centro, realizadas en el primer trimestre del 2022 aplicada a 457 usuarios, la cual obtuvo un índice del 96.0% de calificación del servicio entre excelente y bueno, y en la calificación vía telefónica, el resultado fue de 506 usuarios calificando el servicio como excelente, generando un índice de satisfacción del 97.15%.</p> <p>c. El índice de oportunidad de entrega de memoriales alcanzó el 99.67% en el primer trimestre del 2022, en donde se recibieron 15.325 documentos dirigidos a los Juzgados, de los cuales se devolvieron 163 por registro indebido en el aplicativo por parte de los usuarios.</p> <p>d. El desarrollo de un video como instructivo tutorial que indica el correcto diligenciamiento del formulario de recepción de memoriales, en donde el usuario recibe a través de un correo electrónico, la confirmación de que el registro fue almacenado correctamente. En caso contrario, envía un mensaje indicando los errores que no permiten el trámite, para que sean corregidos y se envíe de nuevo. También se incluye una encuesta de percepción sobre el servicio de la plataforma.</p>
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO		REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021		FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDA E)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
---	--	---------------

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
				<p>e. El desarrollo de herramientas gerenciales lideradas por la Alta Dirección, porque han facilitado la implementación de importantes mejoras encaminadas a optimizar los procedimientos de trabajo y fortalecer los controles. También se resalta la certificación en ISO 9001:2015, la implementación del SIGCMA y la innovación permanente en materia de tecnologías de la información y comunicaciones. No se configuró ninguna no conformidad</p>

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

Dicho ítem no aplica para el Sistema del Centro de servicios Civil – Familia, ya que esta actividad se desarrolla por la Dirección Seccional de Administración Judicial.

9. 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 6256:2018 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

10. 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?
Todos los procesos	No se materializó ninguno de los riesgos identificados en la vigencia, contenidos en la matriz o mapa de riesgos respectivo.	Se revisó la matriz de riesgos del proceso. No requirió ajuste.	No se requiere modificar, ni la probabilidad, ni el impacto en la valoración de los riesgos inherentes al proceso.	No se identificaron nuevos riesgos.

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

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	--	---------------

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

Se evidencia la eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados para cada proceso, en virtud de la pertinencia de los controles que se aplican para el tratamiento de las causas que los originan.

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).

En el Centro de Servicios que se encuentra ubicado en el Palacio de Justicia Fanny González Franco que se certificó en la NTC 14001: 2015, se han aportado buenas prácticas ambientales como:

- Ahorro en el uso de tóneres y papel, como consecuencia de la implementación de la digitalización de expedientes y desarrollo de las actividades por medios virtuales.
- Participación de sensibilizaciones realizadas por nivel central y por la seccional.
- Sistema ahorrador de agua en los baños destinados para el Centro de Servicios Civil-Familia.
- Adecuado manejo de los residuos, ya que el Centro de Servicios cuenta con un punto ecológico.
- En el primer piso, donde se encuentra el Centro de Servicios, contamos con depósito de pilas o baterías, lo que contribuye al plan “Pilas con el ambiente”, en el marco de un convenio que existe con la Dirección Seccional.

11. 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	
Seguimiento, control y mejora	0	5	0	0	0	0	<p>Se revisaron los indicadores en los procesos, con el fin de que permitan una mayor medición de los objetivos que se proponen y que las metas fijadas sean evaluadas y analizadas desde su evolución y mejora.</p> <p>Se implementó la encuesta de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Se realizaron las capacitaciones con los líderes de los procesos del Centro de Servicios, con el fin de fortalecer las competencias y el conocimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.</p> <p>Se ejecutaron las acciones de mejora, con respecto a la auditoría interna del año 2021.</p>

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	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	
							Acciones de mejora con respecto a la auditoría interna del año 2022
Direccionamiento estratégico	1	2					Se incentivó a los servidores judiciales a realizar las pausas activas. Se realizó el seguimiento por trimestre a cada uno de los procesos y/o áreas de esta dependencia, a través de mecanismos de inducción, reinducción y socialización, entre otros.
Gestión documental		1					Se actualizó la ventanilla virtual de recepción de memoriales del Centro de Servicios, con el fin de garantizar y facilitar el servicio a los usuarios externos e internos.
Soporte tecnológico		2					Se modificaron y ajustaron los aplicativos del Centro de Servicios Civil - Familia, dando cumplimiento con los procesos misionales en ocasión a la virtualidad. Se realizó un módulo que permita hacer un registro y control de las audiencias programadas y realizadas por los despachos judiciales adscritos al Centro de Servicios.
Trabajo social		1					Se apoyó a los despachos judiciales en la realización de las valoraciones de apoyo, conforme la Ley 1996 de 2019 y el Decreto 487 de 2022.
Comunicaciones y notificaciones		1					Se apoyó a los despachos judiciales incorporando al expediente digital los acuses de la correspondencia de tutelas, medidas cautelares, notificaciones de procesos, comprobantes de registro en el SIICOR y registro de emplazamientos.
TOTAL	1	12	0	0	0	0	

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

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (ÚDAE)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	--	---------------

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

12. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Debido a que los despachos judiciales adscritos a esta dependencia, deben de migrar los expedientes al repositorio que el Consejo Superior de la Judicatura disponga, ya sea <i>SIUGJ</i> o <i>BESTDoc</i> , esta dependencia brindará apoyo en la organización de expedientes, de conformidad con las pautas establecidas en el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567).	Coordinador	11/01/2023 al 19/12/2023
Continuar con apoyo a los Juzgados Laborales del Circuito de Manizales.	Coordinador	11/01/2023 al 19/12/2023
Realizar el desarrollo una herramienta que permita la elaboración del Formato Único de Inventario Documental (FUID).	Coordinador/ ingeniero	11/01/2023 al 19/12/2023
Continuar con los ejercicios de planeación, matriz de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA.	Coordinador	11/01/2023 al 19/12/2023
Brindar apoyo a los despachos judiciales en la consulta del contenido que facilite el reporte de la información estadística.	Coordinador/ ingeniero	11/01/2023 al 19/12/2023

13. 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?	Es recomendable mantener, mejorar y estandarizar continuamente los formatos requeridos para el mantenimiento del SIGCMA.
¿Se requiere necesidad de recursos?	Es necesario que el SIGCMA cuente con mayor recurso humano y recursos financieros que aseguren la sostenibilidad del mismo, pues actualmente no se cuenta en la planta de personal con cargos para designar de manera permanente a los coordinadores del SIGCMA, ni en el Consejo Seccional ni en la Dirección Seccional.

14. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	Sí. El proceso de seguimiento, control y mejora es adecuado, porque permite aportar al cumplimiento de la misional institucional y la satisfacción de los usuarios, además de que con este se cumplen las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias en materia de control interno y auditoría, así como las políticas y lineamientos establecidos por la Alta Dirección para el mantenimiento y mejora continua del SIGCMA.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE.	Sí. El 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 que la misma entidad definió.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO.	Sí. El proceso de seguimiento, control y mejora, se encuentra alineado con los principios de la administración de justicia establecidos en la Constitución y la Ley, así como con la misión y visión definidas en la plataforma estratégica. La ejecución de sus actividades apunta al cumplimiento del pilar estratégico de <i>Calidad de la Justicia</i> , establecido en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial.
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ.	Sí. Las actividades del proceso de seguimiento, control y mejora se ejecutan conforme a lo planeado, cumpliendo con los requisitos constitucionales, legales, reglamentarios, normativos y otros establecidos, en concordancia con la política de calidad y los principios y objetivos del SIGCMA.

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

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (ÚDAE)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	--	---------------

15. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

El Sistema de Gestión de Calidad 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 mantiene el liderazgo de la Alta Dirección, 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 servidores judiciales que participan en su desarrollo.

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