



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
- Coordinación Nacional -

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





DEPENDENCIA	Ejecución Civil Municipal de Cali	LÍDER DEL SIGCMA	Juez Carlos Julio Restrepo Guevara
FECHA DE REALIZACIÓN	23/01/2024	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	16/02/2024
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<p>1. Acceso e Infraestructura Física: Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.</p> <p>2. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información: Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional.</p> <p>3. Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas: Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.</p> <p>4. Talento Humano: Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."</p> <p>5. Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.</p>	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	X
		Comunicación Institucional	X
		Acciones Constitucionales	X
	MISIONALES	Proceso Ejecución de Sentencias Civiles	X
		Atención al Usuario	X
	APOYO	Gestión de Servicios judiciales	X
		Gestión Administrativa	X
EVALUACIÓN Y MEJORA	Mejoramiento del SIGCMA	X	



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

COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2022) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
Ajustes en la herramienta implementada en la INTRANET para el registro y gestión de las salidas no conformes, para simplificar el tiempo en su registro y tratamiento.	Una vez analizada la herramienta en Intranet, se observó que la misma es poco práctica por los tiempos del registro de las SNC, y el paso a paso que se debe seguir; como es necesario hacer dicho registro, se adoptan los formatos en Excel proporcionados por la Profesional de Apoyo de la Coordinación Nacional SIGCMA. Acción de mejora 001-2023 – CERRADA Ver Carpeta 1. Mejoras 1-2-3
Ajustar el procedimiento “Actuaciones Secretariales” y los instructivos en los formatos respectivos.	Procedimiento ajustado al formato. Acción de mejora 003-2023 – CERRADA Ver Carpeta 1. Mejoras 1-2-3
Implementar el uso de la herramienta PLANNER para evidenciar los seguimientos a la gestión en la Secretaría de la Oficina.	El Planner se implementó y se utiliza para el reparto y seguimiento de las tareas asignadas al equipo del Área de Secretaría. Acción de mejora 002-2023 – CERRADA Ver Carpeta 1. Mejoras 1-2-3
Implementar una encuesta de satisfacción en API para la atención presencial.	Se implementó la misma encuesta virtual la cual consta de tres preguntas, esta se imprimió y provee junto a la urna o buzón físico, para que los usuarios atendidos de manera presencial la diligencien y la depositen. (Verificación en sitio).
Presentar un oficio al Consejo Seccional de la Judicatura con respecto a los inconvenientes presentados con el nuevo gestor documental BESTDoc.	Oficio enviado el 20/04/2023 al Magistrado del Consejo Seccional Doctor Andrés Canal Flores. CERRADA. Ver carpeta 1. BESTDoc

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



2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

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

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCIÓN A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
Transversal a todos los procesos	Cuestiones externas	<ul style="list-style-type: none"> Político, cambio de gobierno 	Continuamos con la implementación del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2023-2026 y los lineamientos entregados por parte del Despacho de la Magistrada Líder y la Coordinación Nacional.
		<ul style="list-style-type: none"> Legales y Reglamentarios 	Actualización permanente del Normograma atendiendo siempre a los cambios en la Legislación. Ver 2. Normograma actualizado.
		<ul style="list-style-type: none"> Sociales y Culturales (En lo concerniente a la interrupción del Servicio por cierre de la Sede Judicial en razón a situaciones de orden público) 	Para afrontar este factor la Especialidad utiliza las herramientas tecnológicas y herramientas colaborativas, así como también el trabajo remoto, haciendo que la Justicia Virtual funcione y de esta manera no genera interrupciones a la administración de Justicia.

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCIÓN A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas	<ul style="list-style-type: none"> Estratégicos (direccionamiento estratégico, planeación institucional, 	Compromiso de la Alta Dirección y de los líderes de proceso para ampliar, mantener y mejorar el SIGCMA, el cual se ve reflejado en la organización,

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	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)
		liderazgo, trabajo en equipo)	liderazgo, capacitación y socialización de la documentación del sistema. Ver Capacitaciones.
		<ul style="list-style-type: none"> Recursos financieros (presupuesto de funcionamiento, recursos de inversión) 	No Aplica
		<ul style="list-style-type: none"> Personal (competencia del personal, disponibilidad, suficiencia, seguridad y salud en el trabajo) 	Implementación de buenas prácticas y revisión permanente de los procedimientos para mejorarlos continuamente, así como también la capacitación y fortalecimiento en los procesos de inducción y reinducción de los servidores judiciales. Igualmente, la aplicabilidad de la Gestión del conocimiento generada por las experiencias de los servidores judiciales documentada en instructivos y guías. Ver procedimientos e instructivos – Capacitaciones.
		<ul style="list-style-type: none"> Tecnológicos 	La Especialidad utiliza herramientas colaborativas y canales virtuales, que facilitan el acceso a la información, la optimización del tiempo y contribuyen a la disminución de los consumos de papel. Ver OneDrive – Reparto, Planner, Teams, etc.
		<ul style="list-style-type: none"> Documentación (actualización, coherencia, aplicabilidad) 	Ver documentación actualizada. (Normograma, Plan de Acción 2023, Matriz de Riesgos 2023, Procedimientos)
		<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura física (suficiencia, comodidad) 	No aplica
		<ul style="list-style-type: none"> Elementos de trabajo (papel, 	La implementación de la virtualidad a través de las herramientas colaborativas utilizadas en la
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



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)
		equipos, herramientas)	Especialidad permite un uso mínimo del papel contribuyendo a la gestión ambiental. En cuanto a los equipos de cómputo no depende de nosotros, estamos sujetos a la modernización o cambios de equipos que realiza administración judicial.
		<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Interna (canales utilizados y su efectividad, flujo de la información necesaria para el desarrollo de las actividades) 	La Especialidad cuenta con la matriz de comunicaciones la cual se actualiza en cada vigencia; así mismo se implementan estrategias y mecanismos para el fortalecimiento de la atención al usuario. Finalmente, se actualiza y mantiene el micrositio Web asignado.
		<ul style="list-style-type: none"> Ambientales 	Se genera conciencia e Implementación de buenas prácticas tendientes a la protección del medio ambiente con el uso adecuado del papel, los residuos, el agua y la luz.

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

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



ROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Atención al Usuario	Percepción de los usuarios externos en el servicio de Atención Partes Interesadas. (Se tiene en cuenta los resultados de respuesta a la pregunta número uno).	$(3.77/5)100=75.5\%$		Se aplicó ENCUESTA en formulario FORMS, compuesta de tres preguntas que respondieron 163 usuarios con los siguientes resultados: 1. Califique de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es satisfactorio. Usted recibió la información ADECUADA, OPORTUNA Y NECESARIA por el servidor Judicial que lo atendió. CONCLUSIÓN: 2. ¿El Servidor Judicial que lo atendió lo hizo con amabilidad y respeto? CONCLUSIÓN: El 85.3% calificó positivamente. 3. Califique de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es satisfactorio. ¿Cómo Califica la facilidad de acceso al servicio? CONCLUSIÓN: En promedio se calificó el 74.6% (3.73).
Gestión Servicios Judiciales-Recibo, Registro y Direccionamiento de Memoriales	Percepción de los usuarios externos en el servicio de Recibo, registro y Direccionamiento de memoriales.	$(3.93/5)100=78.8\%$		Califique usted el servicio recibido, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno. CONCLUSIÓN: En promedio fue el 78.8%, para una calificación de 3.93

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

FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
ENCUESTA	El análisis que realizamos es desde el punto de vista subjetivo porque depende del interior o estado personal del usuario, es decir, los promedios los consideramos bajos respecto a nuestros esfuerzos y mejoras implementadas y lo atribuimos a la inadecuada	No aplica

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
	interpretación del usuario ante las preguntas y la indiferencia con respecto a las socializaciones que de manera presencial se realizan. Además, a que el usuario no atiende a las herramientas tecnológicas publicitadas en el microsítio web de la especialidad.	

3.2 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF: Ver carpeta 3.1. Peticiones2023

PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia periodo vs. periodo)
Peticiones				
Derechos de Petición.	3	3	0	<p>En la oficina de apoyo la tendencia es mínima, por entradas de Derecho de Petición, en razón a que todas las solicitudes de los usuarios son resueltas a través del mismo proceso.</p> <p>En la vigencia 2023 se tramitaron 3:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consultas Habeas Data a nivel Nacional. 2. Envío Oficio parqueadero. 3. Aplicaciones listas AA05.
Total	3	3	0	Se dio respuesta oportuna y completa.
Quejas				
NA				
Total	0	0	0	
Reclamos				
NA				
Total	0	0	0	
Sugerencias				
NA				
Total	0	0	0	
Felicitaciones				
NA				
Total	0	0	0	
TOTAL	3	3	0	Se dio respuesta oportuna y completa.

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



4. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA (Fundamentado en el Plan

No.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO DEL SIGCMA	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	<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, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.</p>	NA	NA	NA
2	<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</p>	<p>Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normativa aplicable, la mejora del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios, revisando de forma continua y sistemática la planificación de la gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles.</p>	<p>Mejorar continuamente el Servicio:</p> <p>Índice de Mejoramiento= (Acciones Correctivas o mejora tramitadas) / (Acciones correctivas o mejora formuladas) *100= 4/3*100=133%</p> <p>Incrementar la eficacia, eficiencia y efectividad de la administración de justicia:</p> <p>Índice de evacuación Parcial= (Egresos)/ (Ingresos)*100= 6.520/9.241*100=71 %</p>	<p>Durante la vigencia 2023, se abrieron y cerraron tres acciones de mejora, pero, además, se cerró la acción de mejora 05-2022 Reorganización Archivo Central que venía de la vigencia 2022.</p> <p>Se evacuaron el 71% de los procesos que entraron. Lo cual</p>
CÓDIGO:	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
F-EVSG-7	LÍDER DEL PROCESO	SIGCMA - CENDOJ	COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA	
VERSIÓN:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	
01	29/03/2021	29/06/2021	29/07/2021	



	mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.	Fomentar la transparencia y la participación generando lineamientos y promoviendo la rendición de cuentas, la consulta, reporte y planteamiento de inquietudes en relación con las decisiones y aspectos del SIGCMA.	Dar tratamiento oportuno y eficaz a las peticiones quejas y/o reclamos de los usuarios: Índice de Satisfacción= (pqrs solucionadas oportunamente/ (pqrs presentadas) *100 = 3/3 = 100%	Se tramitaron y respondieron oportunamente.
3	Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.	Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normatividad aplicable, la mejora del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios, revisando de forma continua y sistemática la planificación de la gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles.	Interinstitucional: Convenios realizados/Convenios suscritos= 1/1=100%	Uso cotidiano del Portal web Banco Agrario, para las transacciones con los depósitos Judiciales de forma virtual. Es un manejo permanente que eliminó después de pandemia, la orden física. Todo el proceso se hace virtualmente.
4	Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información: Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional	Proteger, preservar y administrar los activos de información implementando acciones para gestionar de forma adecuada los incidentes, proteger los datos personales y adoptar mecanismos de ciberseguridad y aseguramiento de la continuidad del negocio.	La seguridad de ciberdatos es transversal desde el nivel central sin embargo la Especialidad sigue las directrices en esta materia.	Se utilizan herramientas tecnológicas disponibles en la Rama Judicial desde el nivel central tales como: Justicia XXI, módulo de depósitos judiciales, plataforma envío Corte Constitucional, firma electrónica, aplicaciones de Microsoft tales Teams, SharePoint, Planner OneDrive, correo electrónico, BESTDoc, etc.

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



5	<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 y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."</p>	<p>Gestionar el desarrollo de las competencias, la toma de conciencia, la cultura organizacional y el compromiso de los servidores judiciales, contratistas, practicantes y judicantes de contribuir a generar valor público en la administración de justicia, en el marco de cumplimiento de los requisitos aplicables y el comportamiento ético.</p>	<p>Capacitación del personal</p> <p>Índice de capacitación= (Capacitaciones ejecutadas/Capacitaciones programadas) *100= (11/11) *100= 100%.</p>	<p>En cada Comité de Líderes realizado durante el año se programaron las capacitaciones requeridas y se ejecutaron según lo programado.</p>
---	---	--	--	---

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES- Ver Cálculo Indicadores

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
PROCESO EJECUTIVO	Índice de evacuación Parcial= IEP= Egresos/ (Ingresos)*100	50%	IEP=6.520/9.241*100=71%	Durante la vigencia 2023 se evacuaron el 71% de los procesos que ingresaron. Se superó la meta establecida a pesar de que Los Juzgados de ECM realizan La terminación de los procesos a petición de parte (Justicia rogada), igualmente del hecho del incremento del traslado de procesos de los Juzgados de conocimiento a Ejecución.
ACCIONES CONSTITUCIONALES		90%	IEP= (3194/3194)*100 =100%	Se recibieron y tramitaron 3.194 acciones constitucionales durante la vigencia 2023, hubo un incremento del 26% con respecto al ingreso y evacuación del año 2022 (2.532).

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



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
GESTIÓN SERVICIOS JUDICIALES.	índice de paso a despacho= IPD=(memoriales glosados)/ (memoriales recibidos)*100	NA	IPD=(57.515/88.065)*100 =65%	Significa que un 35% de las peticiones en los procesos no requieren de gestión por el despacho y se resuelven en la Oficina.
	Índice de Oficios por Providencia= IOP=(Oficios Elaborados) /(Providencias Notificadas x Estados)*100		IOP=(22.057/69.391)= 0.32 of/prov.	Por cada tres providencias aproximadamente se ordena elaborar un (1) oficio.

6. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS

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

NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES				
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
				No aplica

Durante la vigencia 2023 se formuló una acción de mejora para la identificación de las Salidas no Conformes de los procesos y como hacer su registro con el fin de poder cuantificarlas y analizarlas para determinar las acciones correctivas si es el caso cuando se supere el umbral o implementar las mejoras correspondientes según la tendencia de estas. Para ello Se implementaron los formatos diseñados desde el nivel central para la identificación de las SNC de los diferentes procedimientos que componen el proceso servicios judiciales y el proceso atención al usuario; de igual manera y como piloto, se registraron las SNC en el formato respectivo del nivel central del procedimiento Comunicación y Notificación de acciones constitucionales, específicamente las nulidades presentadas, para el 2024 se hará extensivo a todos los procedimientos que sea conveniente. (Ver acción Mejora 001-2023).

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

Desempeño de los Procesos: A continuación, se presenta el cálculo y análisis de los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos: Información extraída de la Estadística 2023.

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 evacuación parcial:

CÁLCULO ÍNDICE DE EVACUACIÓN PARCIAL PROCESOS EJECUTIVOS - 2023					
	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	AÑO
INGRESOS	1947	2761	2498	2035	9241
EGRESOS	1873	1638	1646	1363	6520
INDICE	0,96	0,59	0,66	0,67	0,71
INDICE DE EVACUACIÓN PARCIAL = 71%					0,71

Significa que se evacuó (terminaron) una cantidad de procesos igual al 71% de la cantidad de procesos que ingresaron (reparto procesos ejecutivos), por lo tanto, el inventario de procesos aumentó.

Índice de paso a despacho:

CÁLCULO ÍNDICE DE PASO A DESPACHO PROCESOS EJECUTIVOS - 2023					
MEMORIALES	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	AÑO
REGISTRADOS	21298	22884	23381	20502	88065
A DESPACHO	14822	14061	14894	13738	57515
INDICE DE PASO A DESPACHO = 65%					0,65

Significa que el 65% de las solicitudes fueron direccionadas a los despachos, por lo tanto, alrededor del 35% de los memoriales radicados se encuentran aquellos que:

- Por su naturaleza se agregan sin consideración (p.ej. certificación bancos).
- Solicitud de copias
- Solicitud de desarchivo
- Otras solicitudes que no requieren pronunciamiento de fondo.

Índice de notificación:

Es imperativo que la totalidad de las decisiones judiciales ordenadas por el Juez mediante las providencias, sean notificadas en los estados que se publican en la secretaría de manera periódica. De ahí que siempre el porcentaje de cumplimiento sea del 100% (providencias P.E. notificadas por estados/providencias P.E. proferidas) x 100= (69.391/69.391) (100) =100%

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 oficios por decisión judicial:

ÍNDICE DE OFICIOS ELABORADOS POR PROVIDENCIA NOTIFICADA PROCESOS EJECUTIVOS - 2023					
	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	AÑO
TOTAL, OFICIOS	5913	5626	5727	4791	22057
PROVIDENCIAS X ESTADOS	17714	17401	17329	16947	69391
INDICE	0,334	0,323	0,330	0,283	0,318
INDICE DE OFICIOS ELABORADOS X PROV. (%)= 32					31,8

De las decisiones judiciales notificadas por estados, en aproximadamente el 32% se ordena elaborar un oficio para comunicar a las partes interesadas o dicho de otra manera se ordena elaborar un oficio por cada tres providencias notificadas por estados.

El proceso de Apoyo que ejecuta la Oficina de Apoyo compuesto por 14 procedimientos tuvo variación en cuanto desde el nivel central se modificó el Mapa de procesos, incluyendo el proceso ATENCIÓN AL USUARIO que antes era un procedimiento del proceso de apoyo GESTION ADMINISTRATIVA y este último se renombró como GESTIÓN DE SERVICIOS JUDICIALES.

En aplicación del “enfoque a procesos” y del análisis a los informes realizados por los líderes profesionales de enlace, responsables de los procedimientos que conforman el proceso de apoyo “Gestión de Servicios Judiciales”, se puede concluir que:

- A. El insumo proveído por el proceso misional “Proceso Ejecutivo” al procedimiento de apoyo “Comunicaciones y notificaciones de procesos ejecutivos” tuvo variación en el sentido que el cargue de los autos al expediente electrónico fue delegado por algunos despachos judiciales a la Oficina de Apoyo.

8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Acciones constitucionales. Proceso Ejecución Sentencias Civil. Atención al Usuario.	Auditor Líder Dra. Marcela Castaño Castañeda. Equipo Auditor: Dra. Yancy Yazmin Castellanos Sánchez.	28 DE JULIO DE 2023	0	Auditoría Interna: Oportunidades de mejora: Fortalecer la generación de indicadores y sus análisis para hacer seguimiento a los procesos. Ver 4CuadroIndicadotres. Revisar por parte del proceso de Gestión Tecnológica del nivel central el sistema BESTDoc, se evidenció demoras en el funcionamiento del sistema, dificultades para la descarga y
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	



PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Gestión de servicios Judiciales. Evaluación SIGCMA.	Dr. Jonathan Piza Vargas. Dr. Eduardo Ronderos. Dra. Gloria Amparo Estrada SantaMaría.			carga de documentos, razón por la cual no lo están utilizando en esta seccional. NO APLICA. Documentar los cambios que se realicen en los procesos conforme las directrices del SIGCMA y comunicarlos. Ver 8PlaneaciónCambio
Acciones constitucionales. Proceso Ejecución Sentencias Civil. Atención al Usuario. Gestión de servicios Judiciales. Evaluación SIGCMA	Auditor Líder Nancy Consuelo Moreno Bernal. Equipo Auditor: Rodrigo Batanero y Gloria Estrada	Septiembre 15/23	0	Auditoría Externa: OPORTUNIDADES DE MEJORA: • Hacer acompañamiento para que los líderes de procesos conozcan los objetivos de calidad, los comprendan y los que se midan para analizar los resultados obtenidos con claridad: Se hace el análisis y se plantea la mejora para el 2024. En la revisión por la dirección: • Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad considerando la información de base. Se corrigen los datos del IRD-2022 que por error involuntario no concordaba por quedarse una información anterior al actualizarla, específicamente en el cálculo del índice de evacuación parcial. • Complementar la información del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad con la información que impidió un mejor desempeño con el fin de que la alta dirección plantee acciones correctivas. Se hace el análisis y se plantean las mejoras para el 2024. • En el seguimiento de la planeación del cambio incluir los roles y responsabilidades que se encuentran en una de las salidas de la revisión por la dirección. Se plantea como acción de mejora 2024.

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

No aplica para los despachos judiciales

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



10. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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

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

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



11. EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA GESTIONAR LOS RIESGOS Y ABORDAR OPORTUNIDADES

PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
Todos	Vencimiento de Términos	<p>1. Se realizó revisión de ejecutoria de cada estado.</p> <p>2. Revisión del cumplimiento de términos de estado y traslados. Por cada Despacho hay un AAG 5 que revisa y direcciona.</p> <p>3. revisión y seguimiento por parte del despacho y según prioridades, levantamiento de medidas cautelares, terminación de procesos, pago de títulos, y demás trámites, estos últimos se busca evacuar en el término de 10 días, dependiendo del volumen, para el seguimiento se hace uso de intranet, programadores, libro donde se fija de remate, Excel de estadística por tramites realizados.</p> <p>4. Todos los Jueces y demás servidores judiciales cuentan con acceso remoto para trabajo en casa.</p> <p>5. A la fecha se presenta riesgo, debido al elevado volumen de información que ingresa a través de las bandejas de correo, y pese a que se ha dado la instrucción de que se revise diariamente los correos que puedan resultar urgentes, esto genera atraso en otras fases del proceso (radicación, direccionamiento). Para lo cual el líder del área de Gestión documental manifiesta la necesidad de más personal para atender dicha demanda en la justicia.</p>	No	No
Estratégico	Suspensión o no realización de las Audiencias Programadas	<p>1. Se contó con todas las herramientas tecnológicas para el buen desarrollo de las audiencias.</p> <p>2. Se cuenta con un AAG5 el cual verifica el cumplimiento y el tiempo establecido para la audiencia de remate.</p> <p>3. Revisión periódica de las comunicaciones por parte de la Oficina de Apoyo.</p>	No	No

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



Todos	Incumplimiento de los objetivos y metas trazadas para el cumplimiento de los términos legales.	<p>1.Revisión periódica de actividades del despacho y oficina de apoyo, a través de la intranet.</p> <p>2. En el tercer trimestre se realizan capacitaciones en el manejo de herramientas office, para algunos servidores se habilita el diplomado virtual en formación de auditores internos en SG ambiental.</p> <p>3. Se cuenta con un ingeniero de sistemas el cual apoya en las publicaciones de estados electrónicos, traslados, avisos y otros.</p> <p>4. Pese a que el despacho cuenta con muy poco personal para atender el volumen de trámites se ha dado prioridad en el siguiente orden, acciones constitucionales, levantamiento de medidas, terminación de proceso, pago de títulos y demás tramites.</p> <p>5. En la oficina de apoyo se ha implementado una reestructuración de funciones para un mejor cumplimiento de objetivos y metas y atender de manera eficiente al usuario en un menor tiempo en pro del mejoramiento continuo.</p> <p>6. Seguimiento periódico al Plan de Acción y Planeador establecido por el despacho judicial.</p>	No	No
Todos	Inexactitud en el registro de la gestión de los procesos misionales y actuaciones administrativas.	<p>1.Se crea nueva bolsa de actuaciones que permita la trazabilidad de la información y se da directrices respecto a la anotación estándar.</p> <p>2. En el tercer trimestre se evidencio que algunos servidores no alimentan el índice electrónico, no se sube el auto al expediente digital y por ende no se registra el índice, para lo cual se dio la instrucción para que la persona siguiente en el proceso informe al que debió realizar la actividad para que la ejecute de inmediato.</p> <p>3. Verificación de los registros por parte de cada uno de los servidores Judiciales implicados en la tarea subsiguiente.</p>	No	No
Gestion de Procesos Judiciales	Inconsistencias en el reparto.	<p>1. Para asegurar la exactitud y la calidad de la información de los procesos que ingresan por reparto, el AAG5 revisa acta y expediente, traslado en el portal y las partes en la medida que ejecuta la tarea.</p> <p>2. Revisión permanente de los datos consignados en el acta de reparto para confirmar que coincidan con el expediente y matriz Excel del reparto diario.</p>	No	No
Gestion de Procesos Judiciales	Error en las notificaciones judiciales.	<p>1. En el tercer trimestre contó con el personal idóneo para hacer seguimiento a las notificaciones y confrontación de trámite realizado vs lista de chequeo, se revisa diariamente el correo de acciones constitucionales.</p> <p>2. Se hizo uso de la tecnología para notificar y comunicar a las partes interesadas.</p> <p>3. Seguimiento de control periódico de las notificaciones judiciales (lista de chequeo para acciones constitucionales, y justicia</p>	No	No

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



		XXI, estados electrónicos, correo electrónico y aviso página web).		
Todos	Pérdida de documentos	1. Control de préstamo para examinar expedientes híbridos. 2. Registro en justicia XXI y glose de documentos allegados al expediente digital. 3. Direccionamiento inmediato al área GDO de los expedientes híbridos una vez se finalice la tarea.	No	No
Todos	Corrupción	1. Informes de Gestión. 2. Seguimiento a las Auditorías Interna y externa de calidad. 3. Auditoría de Control Interno a DJU.	No	No
Todos	Interrupción o demora en el Servicio Público de Administrar Justicia	1. Implementación de herramientas tecnológicas propias de la entidad para el trabajo en casa.	No	No
NA	Inaplicabilidad de la normatividad ambiental vigente.	1. Divulgación de programas, guías y procedimientos del Plan de Gestión Ambiental, además del acompañamiento y/o seguimiento a implementación del Acuerdo PSAA14-10160	No	No
Gestión de Procesos Judiciales	Inconsistencias en operaciones con depósitos Judiciales.	1. Verificación previa de la providencia judicial que ordena la operación (radicación, beneficiario, valores y número del depósito). 2. Capacitar al personal en el manejo del módulo de DJU y portal web del Banco, así como dar a conocer los procedimientos. 3. Revisar las órdenes elaboradas por parte del líder. (Procedimiento y matriz de autorización y link con auto.)	No	No

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

Han sido eficaces porque se ha disminuido la probabilidad de ocurrencia de cada evento y el impacto que se genera en los usuarios.

11.2 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES CONFORME AL ACUERDO PSAA14-10160, NTC 6256:2018 Y GTC 286:2018 (Especifique el desarrollo ambiental, buenas prácticas y estrategias ambientales por sede)

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

- El incremento en el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación y en la atención al usuario.
- La integración de aplicativos y nuevas herramientas en los procedimientos.
- Incremento de la digitalización de procesos judiciales.
- Disminución en el uso de papel y tóner.

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



12. ACCIONES DE GESTIÓN (Acciones de Mejora y Correctivas): Ver 1. Mejoras 1-2-3

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 servicios Judiciales	3	4	3				Las acciones documentadas se relacionan con las recomendaciones y compromisos para la mejora contenidos en las salidas de la revisión por la Dirección año 2022. Además, se concluyó la acción de mejora abierta desde el año 2022 para la revisión de las cajas, cambio de carátulas y verificación del contenido correcto de cada caja del archivo definitivo de la especialidad ubicado en las bodegas de Britilana.
TOTAL	3	4	3	0	0	0	

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Hacer acompañamiento para que los líderes de procesos conozcan los objetivos de calidad, los comprendan y lo que se midan para analizar los resultados obtenidos con claridad.	Líder de calidad	2024
Complementar la información del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad con la información que impidió un mejor desempeño con el fin de que la alta dirección plantee acciones correctivas.	Líder de Calidad	2024
En el seguimiento de la planeación del cambio incluir los roles y responsabilidades que se encuentran en una de las salidas de la revisión por la dirección	Líder de Calidad	2024
Estandarizar los formatos que se utilizan en los diferentes procesos.	Líder Gestión Documental	2024

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

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?	Continuar la alineación al SIGCMA del nivel central.
¿Se requieren recursos?	

15. CONCLUSIONES

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



CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	El SIGCMA del Ejecución Civil Municipal de Cali, cumple los requisitos legales, de los usuarios y de la organización mediante la aplicación de los instrumentos del SIGCMA dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Consejo Superior.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE.	Se controlan los procesos contribuyendo al logro de los objetivos, lo que genera mayor confianza en los usuarios.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO.	Está alineado a la misión y visión del Consejo Superior, a los valores y principios y aporta al cumplimiento de los pilares estratégicos del Plan sectorial de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> • Justicia cercana al ciudadano y de comunicación. • Calidad de la Justicia • Anticorrupción y Transparencia
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ.	Es eficaz de acuerdo con los resultados de los indicadores de gestión que cumplen las metas, en los casos que no se alcanzan se realizan acciones para su logro. Se monitorean los riesgos en cada proceso.

16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

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

Es importante resaltar el liderazgo de la Alta Dirección que permitió ampliar el sistema, optimizar los procesos de implementación y mantenimiento para las dependencias judiciales y administrativas de la Rama Judicial con el compromiso, apoyo, esfuerzo y colaboración de la Coordinación del SIGCMA.

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

El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implementado permite que los servidores judiciales tengan un 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, así permite establecer medidas de control que minimizan impactos negativos causados por eventos potenciales mediante la gestión del riesgo.

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