



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**SIGCMA**  
- Coordinación Nacional -

# INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





DEPENDENCIA	Tribunal Superior de San José del Guaviare	LÍDER DEL SIGCMA	Magistrada Líder del SIGCMA
FECHA DE REALIZACIÓN	09/02/2024	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	21/02/2024
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<b>1. Acceso e Infraestructura Física:</b> Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.	<b>ESTRATÉGICOS</b>	Planeación Estratégica	X
		Comunicación Institucional	X
<b>2. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información:</b> Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional.	<b>MISIONALES</b>	Acciones Constitucionales	X
		Administración de Justicia	X
<b>3. Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas:</b> Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.	<b>APOYO</b>	Atención al Usuario	X
		Servicios administrativos	X
		Gestión de Servicios judiciales	X
<b>4. Talento Humano:</b> Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."	<b>EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	Mejoramiento SIGCMA	X
<b>5. Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones:</b> Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.			



## 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)
No aplica	El Consejo Superior de la Judicatura mediante Acuerdo PCSJA22-120281 del diecinueve (19) de diciembre de dos mil veintidós (2022), dispuso de carácter permanente a partir del once (11) de enero del año 2023 la creación del Distrito Judicial de San José del Guaviare, por lo tanto, no se relaciona ningún compromiso de la vigencia 2022.

## 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)
Todos	Internos y externos	Tecnológico y ambiental	<p>El Tribunal ha optado por la utilización de medios tecnológicos y de comunicación tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft 365(Forms, Teams, SharePoint. One Drive entre otros)</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Tyba</li> <li>• Lifesize</li> </ul> <p>Sin desconocer que los usuarios del Tribunal pueden recibir atención de forma presencial y personalizada a todos los servicios prestados por la corporación.</p> <p>Es importante indicar que, la transformación digital, el uso de las herramientas tecnológicas tales como Correo electrónico institucional y herramientas propias del office permite que el acceso a la administración de justicia sea mucho más eficiente, los usuarios y partes interesadas del Tribunal puedan acceder a la información en tiempo real desde cualquier medio tecnológico.</p> <p>El uso de los medios digitales para la autenticación como segundo factor de identificación de (Microsoft), garantiza a los servidores judiciales, usuario y partes una protección adicional contra los tipos más comunes de ciberataques.</p> <p>El uso de las herramientas tecnológicas y aplicativos propios de la Rama Judicial permite dar continuidad con la política de cero papel que impulsa el Consejo Superior</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



<b>PROCESO</b>	<b>CAMBIOS IDENTIFICADOS</b>	<b>FACTORES DE CAMBIO</b> (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	<b>ACCIÓN A TOMAR</b> (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
			de la Judicatura, aportando satisfactoriamente a los indicadores de consumo de papel de las Direcciones.
<b>Todos</b>	Internos externos	y Estratégicos	<p>A su vez, el Consejo Superior de la Judicatura como órgano supremo de la administración de Justicia, mediante acuerdo PCSJA23-12124 del 19 de diciembre de 2023 crea despachos y cargos permanentes para el Circuito Judicial de San José del Guaviare a partir del 11 de enero del 2024, quedando conformado de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de un (1) Juzgado Civil Municipal,</li> <li>• Creación de un (1) Juzgado Penal Municipal con Funciones Mixtas,</li> <li>• Creación de un (1) Juzgado Civil del Circuito con conocimiento en asuntos laborales y</li> <li>• Creación de un (1) Juzgado Promiscuo de Familia.</li> </ul> <p>Adicionalmente se crearon veinticinco (25) cargos y se trasladaron tres (3) cargos más.</p> <p>En el mismo acto administrativo se autorizó la transformación de los Juzgados actuales para que se conformen los siguientes juzgados en el distrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos (2) Juzgados Penales Municipales con Funciones Mixtas,</li> <li>• Tres (3) Juzgados Penales del Circuito con Función de Conocimiento</li> </ul> <p>Todo lo anterior con la finalidad de fortalecer el Circuito Judicial y Garantizar el acceso a la justicia en todo el territorio nacional</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



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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Todos	¿La respuesta fue clara?	4.5	5	La concentración de respuestas en los niveles 4 y 5 sugiere que la mayoría de los encuestados perciben que las respuestas son claras y están satisfechos con la calidad de la comunicación del Tribunal
Todos	¿La respuesta fue completa?	4.5	5	Una puntuación alta sugiere que el Tribunal está entregando información de manera completa, lo cual es esencial para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.
Todos	¿La redacción es entendible y apropiada?	4.5	5	La comprensibilidad y adecuación son aspectos fundamentales de la comunicación escrita, y la consistencia en las respuestas positivas señala una fortaleza en este aspecto del servicio
Todos	¿La respuesta recibida cumplió su necesidad o expectativa?	5	5	Es un indicador fuerte de eficacia en la prestación del servicio y demuestra un alto grado de alineación entre las respuestas proporcionadas y las necesidades y/o expectativas de los usuarios y las partes interesadas.  El grado de satisfacción por parte de los usuarios es positivo, este resultado es valioso y puede considerarse como una señal de éxito en la entrega de servicios del Tribunal

#### 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	Excelente servicio Rapidez Agradecimiento	A partir de las encuestas realizadas en la vigencia anterior, se recibieron por parte de los usuarios y partes interesadas los comentarios que se relacionaron en la columna de retroalimentación; Estos comentarios positivos son	
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
		indicativos de un desempeño destacado y pueden servir como un estímulo para mantener y mejorar continuamente los procesos y procedimientos en el Tribunal.

### 3.2 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF

PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Peticiones</b>				
Atención al usuario	14	14	0	El Tribunal superior del Distrito Judicial de San José del Guaviare da trámite oportuno a las peticiones radicadas por los usuarios y partes interesadas de conformidad con la ley
<b>Total</b>	14	14	0	
<b>Quejas</b>				
	0	0	0	Para la vigencia 2023, por parte de los usuarios y partes interesadas del Tribunal no se presentaron quejas respecto de los servicios prestados.
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Reclamos</b>				
	0	0	0	Para la vigencia 2023, por parte de los usuarios y partes interesadas del Tribunal no se presentaron reclamos respecto de los servicios prestados.
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Sugerencias</b>				
	0	0	0	Para la vigencia 2023, por parte de los usuarios y partes interesadas del Tribunal no se presentaron reclamos respecto de los servicios prestados.
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Felicitaciones</b>				
	2	0	0	De la encuesta aplicada para la satisfacción del usuario en el 2023, se evidencia dos (2) felicitaciones por parte de los usuarios y partes interesadas del Tribunal en las que indican su satisfacción con los servicios prestados.
<b>Total</b>	16	16	0	
<b>TOTAL</b>	16	16	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



**4. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA (Fundamentado en el Plan de Acción) (Incluye ambiental - Si aplica)**

No.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	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	2. Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normatividad aplicable, la mejora del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios, revisando de forma continua y sistemática la planificación de la gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles.	Creación de despachos para el Circuito Judicial	<p>El Consejo Superior de la Judicatura mediante acuerdo PCSJA23-12124 del 19 de diciembre de 2023 crea despachos y cargos permanentes en el circuito judicial, lo que garantiza, no solo el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, también reduce los tiempos de respuesta frente a las necesidades de los usuarios y partes interesadas.</p> <p>Con la ampliación del circuito judicial, la utilización de las herramientas propias de los sistemas de gestión y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos el Tribunal asegura el cumplimiento de los objetivos y garantiza la satisfacción de los usuarios.</p>
2	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.	6. 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.  4. Hacer un uso racional de los recursos naturales aplicando los principios y fases de la Economía Circular, para prevenir, mitigar y controlar los impactos ambientales.	Transformación digital y uso racional de los recursos	<p>Durante la vigencia 2023 se realizaron el Tribunal Superior del Distrito Judicial de San José del Guaviare realizó 69 audiencias a través de la plataforma Lifesize</p> <p>El 100% de los procesos que se llevan en el Tribunal se encuentran digitalizados, lo anterior, teniendo en cuenta que la creación y puesta en marcha del Tribunal se dio para marzo del 2023 lo que facilito la implementación de las TIC en todos sus procesos y procedimientos</p> <p>A partir de las herramientas propias de la Rama Judicial y la implementación de estas en el Tribunal, es importante indicar que el 100% de los procesos que conoce esta corporación se encuentra registrados en el software Tyba</p> <p>El repositorio de información o gestor procesal para los procesos ordinarios se encuentran alojados en el software Bestdoc.</p> <p>El gestor documental por excelencia del Tribunal es el Onedrive, repositorio que también hace parte de las herramientas colaborativas propias del Microsoft lo que permite controlar y asegurar la información de la corporación.</p> <p>El análisis anual del objetivo estratégico enfocado en servicios digitales y tecnología para consolidar</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>una justicia integrada destaca la implementación de plataformas digitales, la adopción de tecnologías innovadoras y el fomento de una cultura digital. Se evalúa la seguridad de la información, la accesibilidad digital, la capacitación de los servidores judiciales en tecnología, y se registran y analizan las innovaciones implementadas.</p> <p>La participación ciudadana a través de plataformas digitales y la eficiencia en la gestión de casos son indicadores clave.</p> <p>Estos resultados informarán ajustes estratégicos para lograr una justicia sensible y eficaz respaldada por servicios digitales y tecnológicos.</p> <p>La utilización de las TIC en el Tribunal ha permitido desde su creación y puesta en marcha que no se afecten los recursos naturales, controlando los impactos ambientales que se pueden generar desde la administración de justicia.</p>
3	<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>3. 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</p>	<p>Transparencia y participación</p>	<p>Desde que el Tribunal abrió sus puertas a los usuarios de la justicia, lo hizo de la mano con el SIGCMA, la articulación de los sistemas de gestión permite que se establezca lineamientos, procesos y procedimientos claros que facilitan el acceso a la administración de justicia.</p> <p>en el transcurso del 2023 el Tribunal realizó:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 46 salas plenas</li> <li>• 18 salas de gobierno</li> </ul> <p>Las funciones y decisiones de las salas están establecidas en el acuerdo PCSJA17-10715, sin embargo, todas las decisiones que se tomen son notificadas de acuerdo con lo ordenado por los magistrados.</p> <p>A través de la publicación realizada en la página de la Rama Judicial, los usuarios y partes interesadas evidencias en trámite oportuno y transparente que se da a los procesos que llegan al Tribunal, además, el uso de las TIC permite que los usuarios estén enterados de las decisiones de los Magistrados del Tribunal</p>
5	<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</p>			<p>El análisis anual del objetivo estratégico "Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones" destaca la efectividad de las estructuras de gobernanza y la implementación de planes estratégicos en la Rama Judicial. Se evalúa la capacidad de toma de decisiones basada en evidencia empírica y la articulación efectiva con otras entidades. La integración exitosa de la perspectiva de género y el enfoque diferencial es fundamental. La participación ciudadana y la evaluación del</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>entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.</p>			<p>impacto de las decisiones fortalecen la toma de decisiones estratégicas. Estos indicadores informan ajustes para garantizar una administración judicial más eficiente, equitativa y adaptada a las necesidades sociales.</p> <p>Los despachos de los magistrados se encuentran al día con el reporte de las estadísticas trimestrales que se realizan al SIERJU, lo que le permite a las unidades del Consejo Superior realizar un análisis de la oferta y demanda que se presente en la corporación, garantizando transparencia en y oportunidad en los reportes de la corporación</p>
<p>4</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>1. 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>5. Generar espacios de trabajo seguros y saludables que contribuyan a minimizar los incidentes, accidentes y enfermedades laborales derivados de las condiciones y actos inseguros y fomentar el autocuidado, los estilos de vida y el trabajo saludable en los servidores judiciales, contratistas, judicantes y practicantes.</p>	<p>Desarrollo de competencias de los servidores judiciales</p>	<p>Durante el 2023 los servidores judiciales del municipio de San José de Guaviare recibieron por partes de la Dirección Ejecutiva de Villavicencio las siguientes capacitaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taller Gestión Del Conflicto</li> <li>2. Taller de Inducción y reinducción</li> </ol> <p>Adicionalmente, ocho (8) servidores judiciales participaron del Diplomado en formación de auditores ofertado por ICONTEC y el SIGCMA; estos servidores quedaron certificados como auditores HSEQ.</p> <p>Los servidores Judiciales participaron en diplomados virtuales ofertados por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla relacionados con las TIC.</p> <p>Los cuatro (4) servidores judiciales de la Secretaria del Tribunal fueron capacitadas en el manejo del portal de audiencias, es importante mencionar que estas capacitaciones están lideradas por APICON; también, se recibió capacitación del División de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para la activación Múltiple Factor de Autenticación, como herramientas de seguridad y protección de la información</p> <p>El análisis anual del objetivo estratégico "Talento Humano" destaca el fortalecimiento de la Rama Judicial mediante iniciativas que mejoran la eficiencia y capacitación del personal. Se evalúan indicadores como la cobertura de la carrera judicial, la oferta de formación y el impacto en el servicio de justicia. La creación de ambientes laborales saludables, la diversidad y la retención del talento también son elementos clave. La satisfacción del personal y la eficiencia en la gestión de casos son indicadores centrales para evaluar el éxito de las estrategias implementadas, informando ajustes para optimizar el desempeño del sistema judicial.</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>



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

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Acciones Constitucionales	(Número de acciones tramitadas/Número de acciones recibidas)*100	100%	94,5%	<p>Se realiza el cálculo del indicador con base en las estadísticas reportadas trimestralmente al SIERJU.</p> <p>El indicador para las acciones constitucionales se calcula del total reportado por los despachos del Tribunal Superior de San José del Guaviare</p> <p>Teniendo en cuenta que el despacho abrió sus puertas en el mes de marzo del 2023, no se tiene información de la vigencia anterior para realizar la respectiva comparación.</p> <p>Es importante mencionar que el resultado del indicador de las acciones constitucionales no es del 100% debido a las tutelas que se radicaron a fin de año, cerca de la vacancia judicial, por este motivo, se extienden los términos hasta el 2024</p> <p><i>Fuente: Despachos Tribunal Fecha de Corte: 31121/2023</i></p>
Administración de Justicia	(Número de procesos tramitados/Número procesos recibidos)*100	100%	46,27%	<p>Se realiza el cálculo del indicador con base en las estadísticas reportadas trimestralmente al SIERJU.</p> <p>El indicador para los procesos ordinarios se calcula del total reportado por los despachos del Tribunal Superior de San José del Guaviare</p> <p>El Resultado del indicador del proceso de administración de justicia obedece a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mediante Acuerdo CSJMEA23-64 del 8 de marzo del 2023, el Consejo Seccional de la Judicatura del Meta ordena la redistribución de 145 procesos del área penal, civil, familia y laboral entre los tres (3) despachos del Tribunal</li> <li>Después de recibidos los procesos, cada magistrado y su equipo de trabajo verificaron uno a uno todos que los procesos estuvieran completos para iniciar o continuar con el trámite judicial.</li> <li>Posteriormente, los despachos del Tribunal Superior de Distrito Judicial de San José del Guaviare recibieron los procesos en físico, actividad que demoro el tramite inicial de cada uno de los procesos por la nueva revisión que genero esta actividad</li> <li>Después de la verificación de cada proceso, la secretaria del tribunal procede a digitalizar los 145 procesos para darle continuidad al proceso digital y a la política de cero papel.</li> <li>Agotado lo informado anteriormente, cada despacho de acuerdo con la verificación de</li> </ol>

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	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				<p>términos de cada proceso dio inicio e impulso a los procesos asignados por despacho.</p> <p>Garantizando la administración de justicia en todo el territorio nacional, después de que el Tribunal abre sus puertas la demanda se aumenta debido a la cercanía que tienen el Tribunal con los usuarios y partes interesadas del circuito judicial, es por esto que el Consejo Superior de la Judicatura adopta medidas a finales del 2023 para aumentar la oferta y garantizar el oportuno acceso a la administración de justicia</p> <p><i>Fuente: Despachos Tribunal</i> <i>Fecha de Corte: 31121/2023</i></p>
Gestión de Servicios Judiciales	(Número de ordenes tramitadas/Número de ordenes recibidas)	100%	100%	<p>Durante el 2023 la secretaria recibió 701 ordenes por partes de los tres (3) despachos de los magistrados, ordenes que se tramitaron oportunamente de acuerdo con el procedimiento establecido.</p> <p>Adicional a las notificaciones realizadas, la secretaria del Tribunal fijo 46 estados en el micro sitio de la página de la Rama, 7 edictos y 4 traslados de los procesos, también genero 2623 oficio referentes a comunicaciones de los procesos y decisiones de los Magistrados.</p>
Atención al usuario	(Número de procesos entregados a los despachos /Número de solicitudes de reparto recibidas)	100%	100%	<p>La secretaria del tribunal recibió 490 solicitudes para ser repartidas entre los tres (3) Magistrados del Tribunal, todas las solicitudes fueron repartidas oportunamente de acuerdo con el procedimiento establecido.</p>

## 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.

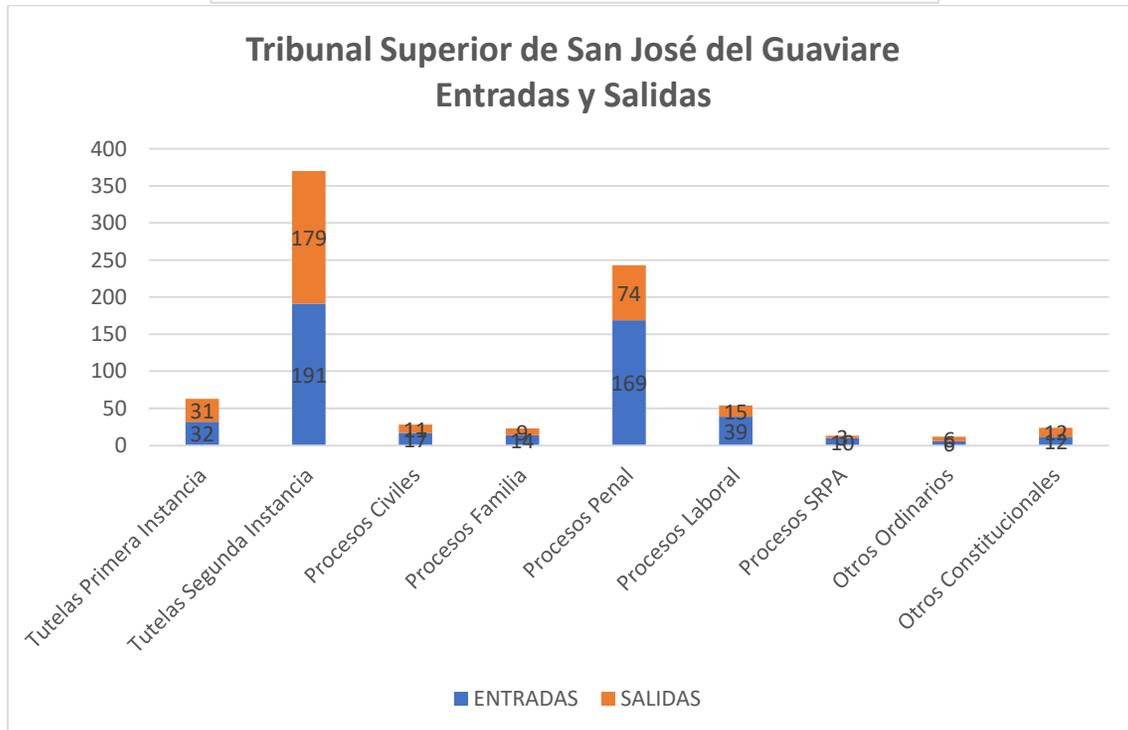
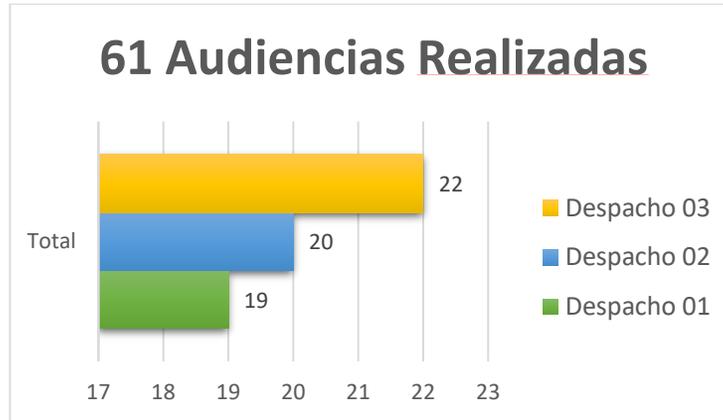
NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES				
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
No se presentaron salidas no conformes	0	No se presentaron salidas no conformes durante la vigencia	0	N/A

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

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



Realizando el análisis respectivo del desempeño del proceso de Acciones constitucionales, se concluye que el resultado y medición del total de indicadores analizados para la vigencia 2023, se encuentra con un nivel de cumplimiento del 100% para cada indicador como se puede observar a continuación:



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



## 8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Todos	Gerardo Martínez	18 de septiembre de 2023	0	<p>No se presentaron No Conformidades.</p> <p>Oportunidades de mejora:</p> <p>Mejorar la conexión a internet para evitar demora en los</p> <p>Riesgos:</p> <p>Aumentar el dominio de la metodología de la gestión del riesgo con el fin de lograr mayor beneficio de la identificación de riesgos y la adopción de medidas de tratamiento. En particular:</p> <p>Es necesario lograr una mayor precisión y especificidad en la descripción de las causas con el fin de que se facilite la determinación de controles que las eliminen (prevenir) o las minimizan (mitigar).</p> <p>Es necesario que la determinación de los controles orientados a eliminar las causas y/o a atenuar las consecuencias de su materialización.</p> <p>Satisfacción:</p> <p>Es necesario revisar el método actual de determinación del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio con el fin de:</p> <p>1) Establecer los requisitos del muestreo con base en el número de usuarios del servicio (validez de la muestra). 2) Considerar la aplicación de muestreos estadísticos en lugar de porcentuales, ya que conceden mayor validez a los resultados. 3) Diferenciar las preguntas por tipo de servicio para facilitar la aplicación de acciones localizadas. 4) Brindar condiciones de accesibilidad a todas las condiciones de personas, por ejemplo, discapacidad visual, personas sin acceso a TIC. 5) Elaborar informes de la aplicación de la encuesta que contengan conclusiones y recomendaciones.</p> <p>Quejas / Reclamos</p> <p>Hacer inclusivo el acceso a presentar quejas / reclamos, a personas que no tengan acceso a un correo electrónico o acceso a códigos QR o tengan otra discapacidad (ciegos, por ejemplo).</p>

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

No aplica para el Tribunal Superior del Distrito Judicial de San José del Guaviare

## 10. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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



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

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

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

PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
Todos	Efectuar Notificaciones que no cumplen con los requisitos	Revisión y comprobación de los datos del expediente, mediante un proceso interno que consiste en:  1. Identificar todas las partes a notificar, 2. Identificar los canales de notificación de ese contacto desde el expediente u otro mecanismo como paginas oficiales o el RUES, 3. Realizar el envío de la notificación vía electrónica y verificar su estado de entrega o rechazo. 4. En caso de rechazo se intenta la notificación por otro medio. 5. En caso de notificación por otro medio como llamada, WhatsApp o entrega física	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



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?
		de documentos se deja una constancia en el expediente.  Revisión de la velocidad del internet por parte del técnico del Tribunal y lo reportes de fallas o lentitudes del servicio a la mesa de ayuda.		
	Efectuar el reparto judicial incumpliendo requisito	La secretaria hace seguimiento a los repartos asignados a los despachos periódicamente para verificar que estén correctamente asignados.	NO	NO
	Perdida de información	Los despachos y la secretaria realizan el registro de la gestión documental por medio del Tyba, BestDoc y OneDrive.	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.

Las buenas prácticas de los despachos de los Magistrados y la Secretaria del Tribunal incrementa la calidad y la efectividad de los asuntos

### 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)

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	
Todos los procesos	0	0	0	0	0	0	En los ejercicios de auditoría de la vigencia 2023 no se configuraron hallazgos y observaciones sobre los procesos o el cumplimiento de los requisitos de las normas técnicas o legales, salvo las oportunidades de mejora descritas en el informe de auditoría externa realizada el 18 de septiembre del 2023
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

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

## SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Documentar las acciones de gestión y utilizar las herramientas proporcionadas por el SIGCMA.	1. Líder de cada proceso	Del 11 de enero al 19 de diciembre de 2024
Actualizar los procedimientos de los Despachos de Magistrados y Secretaria de acuerdo con los ajustes por la implementación de la virtualidad.	Líderes de proceso	Del 11 de enero al 19 de diciembre de 2024
Fortalecer la cultura de todos los servidores judiciales del distrito frente a cada uno de los componentes y herramientas del SIGCMA, a través de sensibilizaciones, capacitaciones y socialización entre los mismo servidores	Líderes de procesos articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	Del 11 de enero al 19 de diciembre de 2024
Estandarización de la encuestas de precepción y valoración de la satisfacción de los usuarios y las partes interesadas	Secretaria del Tribunal	Primer semestre del 2024
Continuar con la planeación, manejo integran de riesgos, indicadores, acciones de gestión para el mejoramiento continuo del SIGCMA en el Tribunal	Líderes de Proceso	Primer trimestre del 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?	Ninguno de fondo, es recomendable mantener y mejorar continuamente la aplicación de los documentos e instrumentos del proceso, estandarizados desde la Coordinación Nacional del SIGCMA
¿Se requieren recursos?	Es necesario que la EJRLB y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Villavicencio, destinen los recursos necesarios para dar continuidad con los procesos de capacitación, inducción y reinducción a los juzgados y servidores judiciales creados

### 15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA		
a) ¿Sigues siendo suficiente? ADECUADO.	Si, los procesos identificados en el Tribunal Superior de San José del Guaviare es adecuado porque permite aportar al cumplimiento de la misión y la satisfacción de los usuarios, también, se cumple con las disposiciones constitucionales, legales y reglamentación, políticas y lineamiento para el mantenimiento y la mejora continua del SIGCMA		
b) ¿Sigues siendo apto para su propósito? CONVENIENTE.	Se controlan los procesos contribuyendo al logro de los objetivos, lo que genera mayor confianza en los usuarios.		
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO.	Está alineado a la misión y visión del Consejo Superior, a los valores y principios y aporta al cumplimiento de los pilares estratégicos del Plan sectorial de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.</li> <li>Calidad de la Justicia</li> </ul>		
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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticorrupción y Transparencia</li> </ul>
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ.	Es eficaz de conforme a los planeado, cumpliendo con los requisitos constitucionales, legales, reglamentarios y normativos, alineados y en concordancia con la plataforma estratégica del SIGCMA.

## 16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

En conclusión, el sólido liderazgo y la comunicación efectiva de la Alta Dirección han sido pilares fundamentales para el éxito en la ejecución de las actividades planificadas. La alineación estratégica con el Plan Sectorial de Desarrollo, así como con la política y objetivos de calidad, reflejan el compromiso arraigado de los servidores judiciales. Esta dirección proactiva ha propiciado no solo la expansión del sistema, sino también la optimización continua de los procesos de implementación y mantenimiento, con un enfoque colaborativo respaldado por la Coordinación del SIGCMA.

En un segundo plano, se destaca la necesidad perenne de implementar y fortalecer estrategias orientadas a la preservación de los recursos y la protección del medio ambiente. El compromiso de cumplir con los requisitos legales ambientales vigentes es crucial para las dependencias judiciales y administrativas de la Rama Judicial. La conciencia ambiental y la integración de buenas prácticas son esenciales para avanzar hacia una gestión más sostenible, reconociendo la importancia de nuestro entorno y contribuyendo al bienestar a largo plazo.

En último término, el SIGCMA emerge como una herramienta valiosa para los servidores judiciales, proporcionando estructura y claridad en sus tareas diarias. La agilidad en la toma de decisiones, respaldada por datos precisos, y la capacidad para establecer medidas de control que minimizan impactos negativos, demuestran que esta implementación no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la capacidad de la institución para gestionar riesgos de manera proactiva y eficaz.

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