



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA

- Coordinación Nacional -

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





DEPENDENCIA	Juzgados Civiles del Circuito, Civiles del circuito de ejecución y civiles municipales de ejecución de Barranquilla y Oficinas de Apoyo de Ejecución Civil del Circuito y Municipal	LÍDER DEL SIGCMA	
FECHA DE REALIZACIÓN		FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	
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, 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>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>	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	X
		Comunicación Institucional,	X
		Ejecución Civil Circuito	x
		Ejecución Civil Municipal	x
	MISIONALES	Civil del Circuito Acciones constitucionales (Primera y segunda instancia) Procesos civiles (impugnación de acta, servidumbre, pertenencia, divisorios, deslinde y amojonamiento, expropiación, reorganización empresarial, verbal, ejecutivo, hipotecario y singular)	x
		Atención al Usuario	X
		Gestión de Servicios Judiciales	X
	APOYO	Servicios Administrativos	X
	EVALUACIÓN Y MEJORA	Mejoramiento del SIGCMA	X

CÓDIGO: F-EVSG-02	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA	APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 03	FECHA: 15/11/2023	FECHA: 29/12/2023	FECHA: 13/12/2023



<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 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 y responda 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 (2022) <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 los procesos de estandarización y normalización del Sistema.	En revisión y evaluación Civil
Ampliar el Sistema a los esquemas de certificación de la Rama Judicial	En revisión y evaluación Civil
Fortalecer los procesos de formación de los Servidores Judiciales	En tratamiento Inscritos diplomado civil circuito.pdf Certificados diplomado Inscritos diplomado Ejecución Civil Municipal
Documentar las buenas prácticas Judiciales de las Dependencias Certificadas	En tratamiento - Procedimientos Misionales Ejecución Civil Circuito - Procedimientos Misionales Ejecución Civil Municipal

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.*

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA	APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 02	FECHA: 15/11/2023	FECHA: 29/12/2023	FECHA: 13/12/2023



PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	ANÁLISIS
TODOS	CALIDAD EL JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA se transforma en el JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO MIXTO DE BARRAQUILLA, según acuerdo CSJATA-204 del 17 de marzo de 2023,	Impacta positivamente en una disminución en el reparto, se pasa de tener 14 a 15 juzgados en el sistema oral, para atender la demanda de justicia del Distrito.
TODOS	ASPECTOS AMBIENTALES	N/A
TODOS	REQUISITOS LEGALES – SST	N/A

3. GRADO DE SATISFACCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

TIPO DE INSTRUMENTO	RESULTADO VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADO VIGENCIA ACTUAL	ANÁLISIS – RETROALIMENTACIÓN
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN OFICINA DE APOYO EJECUCIÓN CIVIL CIRCUITO	N/A	Los usuarios manifiestan satisfacción con el servicio recibido por parte de la oficina de apoyo de ejecución civil circuito	<ul style="list-style-type: none"> • 75% considera excelente la atención recibida por parte de la oficina • 81% se encuentran satisfechos con los tiempos de respuesta • 87% considera excelente la atención recibida por los servidores judiciales de la oficina de apoyo • 56% considera que son suficientes los canales de comunicación ofrecidos por la oficina de apoyo
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN OFICINA DE APOYO EJECUCIÓN CIVIL MUNICIPAL	N/A	Los usuarios manifiestan satisfacción con el servicio recibido por parte de la oficina de apoyo de ejecución civil circuito	<ul style="list-style-type: none"> • 57% Considera excelente la atención recibida por parte de la Oficina • 67% Se encuentran a gusto con la atención recibida por parte de los servidores judiciales. • 61% considera que los canales de comunicación son suficientes.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA	APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 02	FECHA: 15/11/2023	FECHA: 29/12/2023	FECHA: 13/12/2023



4. ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF

PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES				
PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS
Atención al Público – Civil Circuito	5713	5713	0	Atención a usuarios en ventanilla presencial ejecución civil circuito
Atención al Público – Civil Municipal	36.960	36.960	0	Atención a usuarios en ventanilla presencial ejecución civil municipal
Gestión de servicios judiciales – Civil Circuito	373	373	0	Inscripción para pago de depósitos judiciales ejecución civil circuito
Gestión de servicios judiciales – Civil Municipal	7.839	7.839	0	Inscripción para pago de depósitos judiciales ejecución civil municipal
Servicios Administrativos – Civil Circuito	22.436	22.436	0	Comunicaciones recibidas de usuarios a través del correo electrónico de ejecución civil circuito, las cuales son tramitadas oportunamente
Servicios Administrativos – Civil Municipal	120.079	120.079	0	Comunicaciones recibidas de usuarios a través del correo electrónico de ejecución civil municipal, las cuales son tramitadas oportunamente
TOTAL	193.400	193.400	0	

QUEJAS Y RECLAMOS				
PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS
	0	0	0	
TOTAL				

REPORTES DE SOBORNO				
PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS
	0	0	0	
TOTAL				

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA	APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 02	FECHA: 15/11/2023	FECHA: 29/12/2023	FECHA: 13/12/2023



CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA	APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 02	FECHA: 15/11/2023	FECHA: 29/12/2023	FECHA: 13/12/2023



5. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA

OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADO VIGENCIA ANTERIOR	RESULTADO VIGENCIA ACTUAL	ANÁLISIS TENDENCIA
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.	N/A	N/A	60	En la sub-especialidad de Ejecución Civil se formaron 60 servidores judiciales.
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.				Se implementó el Sistema Integrado de gestión de calidad y gestión antisoborno en los juzgados y oficinas de apoyo de ejecución civil circuito y municipal, se identificaron los riesgos asociados a los procesos, implementando controles para su mitigación, se aplicaron encuestas de satisfacción a usuarios.

6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS/SISTEMAS

PROCESO	INDICADOR/CRITERIO DE SEGUIMIENTO	META	RESULTADO VEGENCIA ANTERIOR	RESULTADO VIGENCIA ACTUAL	ANÁLISIS DE TENDENCIAS
Ejecución Civil Circuito	(Número de Audiencias realizadas/Número de audiencias programadas) *100	100%	N/A	77%	23% no realizadas fueron causas no imputables al despacho.
	Número de procesos terminados en el año	N/A	N/A	682	Los juzgados de ejecución civil circuito decretaron la terminación de 682 procesos incluidos los terminados por desistimiento tácito
Ejecución Civil Municipal	(Número de Audiencias realizadas/Número de audiencias programadas) *100	100%	N/A	49%	51% no realizadas fueron causas no imputables al despacho.
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO		REVISÓ SIGCMA		APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 02	FECHA: 15/11/2023		FECHA: 29/12/2023		FECHA: 13/12/2023



PROCESO	INDICADOR/CRITERIO DE SEGUIMIENTO	META	RESULTADO VEGENCIA ANTERIOR	RESULTADO VEGENCIA ACTUAL	ANÁLISIS DE TENDENCIAS
	Número de procesos terminados en el año	N/A	N/A	1114	Los juzgados de ejecución Civil Municipal decretaron la terminación de 1114 procesos incluidos los terminados por desistimiento tácito
Civil del Circuito	(Número de Audiencias realizadas/Número de audiencias programadas) *100	100%	N/A	71%	El 29% no realizadas fueron causas no imputables al despacho y el índice de audiencia no realizadas se incrementó en el mes de septiembre y octubre de 2023, debido a la suspensión de términos con ocasión de la expedición Acuerdo PCSJA23-12089, dispuso suspender términos judiciales en el territorio nacional, a partir del 14 y hasta el 20 de septiembre de 2023. Y la emisión del ACUERDO No. CSJATA23-384 "Por el cual se toman medidas en los Despachos del Distrito Judicial de Barranquilla, con relación a la jornada electoral a realizarse el domingo veintinueve (29) de octubre de dos mil veintitrés(2023)
Civil del Circuito Misionales	Egresos efectivos	100%	80%	79.4%	El 20.6% responde en su mayoría a procesos nuevos en trámite de notificación.
Atención al Usuario	Número de usuarios atendidos en ventanilla			5713	100% de usuarios atendidos
Gestión De Servicios Judiciales	(Número de inscripciones para pago de depósitos judiciales tramitadas/ Número de inscripciones para pago de depósitos judiciales recibidas) *100	100%		100%	Todas las inscripciones realizadas fueron tramitadas
Servicios Administrativos	Procesos con oficios elaborados/ Procesos que requieren elaboración de oficios	100%		80%	20% de los procesos que requieren elaboración de oficios se encuentran con retraso en su elaboración en Ejecución Civil.

7. 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.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA	APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 02	FECHA: 15/11/2023	FECHA: 29/12/2023	FECHA: 13/12/2023



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

En la vigencia año 2023 no se reportaron salida no conforme en la jurisdicción.

8. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

a) Métodos y seguimiento:

Se realizaron reuniones de sensibilización, capacitación, toma de conciencia e implementación del SIGCMA, además de reuniones de preparación para auditoría externa. Se muestran evidencias en el siguiente vínculo:

[13 EVIDENCIAS](#)

b) Calibración de equipos (si aplica):

No aplica

9. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

9.1 RESULTADOS DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
PLANEACION ESTRATEGICA	SANDRA CASTILLO	24 AL 28 DE JULIO DE 2023	0	No se presentaron no conformidades tanto en Auditoría Interna como Externa
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	SANDRA CASTILLO	24 AL 28 DE JULIO DE 2023	0	No se presentaron no conformidades tanto en Auditoría Interna como Externa
PROCESO EJECUCIÓN CIVIL CIRCUITO	SANDRA CASTILLO	24 AL 28 DE JULIO DE 2023	0	No se presentaron no conformidades tanto en Auditoría Interna como Externa
PROCESO EJECUCION CIVIL MUNICIPAL	SANDRA CASTILLO	24 AL 28 DE JULIO DE 2023	0	No se presentaron no conformidades tanto en Auditoría Interna como Externa
ATENCION AL USUARIO	SANDRA CASTILLO	24 AL 28 DE JULIO DE 2023	0	No se presentaron no conformidades tanto en Auditoría Interna como Externa
GESTION DE SERVICIOS JUDICIALES	SANDRA CASTILLO	24 AL 28 DE JULIO DE 2023	0	No se presentaron no conformidades tanto en Auditoría Interna como Externa
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SANDRA CASTILLO	24 AL 28 DE JULIO DE 2023	0	No se presentaron no conformidades tanto en Auditoría Interna como Externa

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA	APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 02	FECHA: 15/11/2023	FECHA: 29/12/2023	FECHA: 13/12/2023



PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
MEJORAMIENTO DEL SIGCMA	SANDRA CASTILLO	24 AL 28 DE JULIO DE 2023	0	No se presentaron no conformidades tanto en Auditoría Interna como Externa

9.2 RESULTADOS DE AUDITORIA EXTERNA

FORTALEZAS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- En análisis del entorno incluyendo las partes interesadas facilita que logre la ampliación de la justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda.
- Las estrategias encaminadas a la consolidación de los servicios digitales y de tecnología, generando innovación y análisis de la información hacia la cultura digital en las diferentes dependencias de la entidad.
- Las estrategias implementadas en la rendición de cuentas han favorecido generar 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.

PLANEACIÓN Y COMUNICACIONES

- Las estrategias de comunicaciones que se vienen siguiendo coadyuva a la mejora e interacción entre los procesos y las partes interesadas.
- Lo medios implementados para el proceso posibilitan manejar amplios contenidos de información entre los usuarios del sistema judicial y otros públicos de interés.
- Gestión de acciones constitucionales
- La pertinencia y manejo de los procesos en cuanto ser propositivos e innovadores para desarrollar y aplicar acciones que promuevan la eficiencia y optimización de los mismos.
- La oportunidad que se maneja para responder las acciones constitucionales que se presentan mantienen niveles satisfactorios con los usuarios de La justicia.

ATENCIÓN AL USUARIO

- El fortalecimiento del área para manejar de forma personalizada las comunicaciones a los usuarios, con la asignación de personal adscrito al Consejo Seccional, con el fin de darle continuidad al punto de atención al usuario, para canalizar la atención, orientación y apoyo a los ciudadanos, atendiendo en esta forma una necesidad evidenciada y que además ha sido reconocida como una buena práctica durante la pandemia.
- Los medios de comunicación implementados con los clientes o usuarios, a través de la matriz de comunicaciones como: ventanillas de información, pantallas de consulta, portafolio de productos y servicios, página web de la rama judicial, circulares informativas.

GESTIÓN SERVICIOS JUDICIALES

- La conexión de medios para que los usuarios puedan solicitar / presentar sus necesidades de forma virtual - remota y acceder al servicio de administración de justicia con el aprovechamiento de herramientas tecnológicas.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA	APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 02	FECHA: 15/11/2023	FECHA: 29/12/2023	FECHA: 13/12/2023



- La gestión que se viene realizando para trabajar sus procesos, repartos y solicitudes asegurando el cumplimiento de los requisitos que acceden al servicio de la justicia.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- El contar con un Centro de Servicios con resultados eficaces a través de la aplicación de métodos y herramientas tecnológica que responden de manera ágil y oportuna a las expectativas y necesidades de los despachos judiciales y sus partes interesadas.
- Gestión de Mejoramiento del SIGCMA
- Los planes de mejoramiento que se vienen trabajando aseguran la introducción de mecanismos para adoptar nuevas prácticas, metodologías y herramientas para la optimización de los procesos.

GESTIÓN DE SERVICIOS JUDICIALES – BARRANQUILLA

- El reparto que se realiza a través de los centros de servicios judiciales permite dar trámite oportuno y eficaz a lo ordenado a los procesos de justicia.
- El reparto equitativo entre los Jueces disponibles para realizar la audiencia asegura objetividad y transparencia en el proceso.
- El control y tratamiento a las salidas no conformes permiten definir acciones para preservar la confiabilidad y direccionamiento logrando reducir reprocesos.

GESTIÓN DE PROCESOS EJECUCIÓN CIVIL CIRCUITO/MUNICIPAL

- La gestión judicial en el trámite oportuno de memoriales y apoyo en la sustanciación, el apoyo judicial en el trámite de tutelas y memoriales en el reparto, la implementación del sistema para el manejo del expediente digital y la creación y aplicación del protocolo para las diligencias de remate virtuales.
- Los análisis de la tendencia de la satisfacción del usuario con base a la modernización y transformación digital, los canales de atención en la plataforma tales como la ventanilla virtual, el expediente digital y los remates virtuales buscan reducir tiempos y mejoras en el proceso.
- El trabajo que se adelanta sobre la información estadística permite definir acciones con base en el análisis para la toma de decisiones en aras de proyectar mejoras.

JUZGADOS – BARRANQUILLA

Juzgados sistema penal acusatorio, Municipales con función de control de garantías, Ejecución de penas y medidas de seguridad, Civiles del circuito y municipal de ejecución de sentencias, Penales del circuito de conocimiento y municipal mixtos, Penales del circuito y municipales de adolescentes y Promiscuos municipales, Soledad, Piojo, Juan De Acosta, Tubará, Malambo, Palmar de Valera, Santo Tomás y Puerto Colombia.

- Las fases que se siguen dentro de los procesos en los juzgados desde el reparto, indagación, investigación, formulación, acusación, audiencia y preparación aseguran llevar las etapas de forma adecuada para garantizar la justicia de forma transparente.
- El uso de los aplicativos para el manejo de registro de actuaciones, solicitud de audiencias, reparto y asignación de casos aseguran ser oportuno dentro de los procesos.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA	APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 02	FECHA: 15/11/2023	FECHA: 29/12/2023	FECHA: 13/12/2023



- El control que se adelanta para realizar el reparto a los juzgados para la audiencia preliminar inmediata que se presentan en los Centro de Servicios Judiciales conllevan a ser transparentes y generar la oportunidad para el inicio de los procesos.
- El control de la documentación propia del proceso como copia del SPOA asegura el inicio de acuerdo con la normatividad para el inicio de la audiencia preliminar.
- El control de las solicitudes de audiencias que presentan los Fiscales, Defensores, Víctimas y/o cualquiera de las partes interesadas dentro del proceso judicial para posteriormente llegada la fecha programada de la audiencia.
- Los modelos operativos de preparación de audiencias y guías de realización de audiencias han logrado disminuir tiempos de diligencias favoreciendo la oportunidad en las mismas.
- El proceso de entrenamiento que se trabaja en el juzgado permite el direccionamiento, planificación y gestión de despacho, a través de la implementación y aplicación de las herramientas del sistema de gestión, con base en la normatividad y directrices establecidas por el SIGCMA.
- La distribución de roles y responsabilidades de los líderes de proceso, junto con la normalización y estandarización de los comités del SIGCMA a nivel nacional, dirigidos por la coordinación nacional del SIGCMA, con un acompañamiento permanente.
- Los servidores judiciales evidencian competencia por medio de los ejercicios de capacitación que se manejan favorece el cumplimiento de funciones y el adecuado uso de los recursos tecnológicos para determinar controles en la radicación de procesos, manejo de la agenda digital, los expedientes digitales y las audiencias virtuales.
- La adopción que sigue minuciosamente a las guías judiciales para las audiencias de conocimiento, audiencias de control de garantías y la guía de jurisprudencia sobre conceptos permiten desarrollar los procesos de forma adecuada asegurando el debido proceso.
- Las métricas que se manejan dentro de los procesos facilitan llevar controles se seguimiento favoreciendo los resultados de evacuación y rendimiento.
- La administración de la información administrativa de los juzgados facilita llevar de forma organizada a través del empleo de metodologías con enfoque a la gestión documental en la nube ha conllevado al manejo de documentos digitales, ONEDRIVE asegurando el reparto (Expediente Ejecutivo y Gestión de Expedientes, Procesos Ejecutivos), ONEDRIVE: Acciones Constitucionales.
- La gestión judicial en el trámite oportuno de memoriales y apoyo en la sustanciación, el apoyo judicial en el trámite de tutelas y memoriales en el reparto, la implementación del sistema para el manejo del expediente digital y la creación y aplicación del protocolo para las diligencias de remate virtuales.
- El manejo implementado para la atención a usuarios ha facilitado el mejoramiento de los servicios, en cuanto al análisis de tiempos de espera, las alternativas de atención virtual y la implementación de módulos de atención integral a los usuarios del sistema judicial.
- Los análisis de la tendencia de la satisfacción del usuario con base a la modernización y transformación digital, los canales de atención en la plataforma tales como la ventanilla virtual, el expediente digital y los remates virtuales buscan reducir tiempos y mejoras en el proceso.
- El trabajo que se adelanta sobre la información estadística permite definir acciones con base en el análisis para la toma de decisiones en aras de proyectar mejoras.
- El fortalecimiento y control de las salidas no conformes evidencia claridad en los líderes del proceso y gestión para la mejora en la prestación del servicio.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA	APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 02	FECHA: 15/11/2023	FECHA: 29/12/2023	FECHA: 13/12/2023



OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Revisar el enfoque que se viene trabajando con relación a las salidas no conformes de tal forma que se centre en los servicios que no cumplen con sus características y criterios a los usuarios de la justicia y no se planteen situaciones que no tienen incidencia con los usuarios.
- Ajustar el concepto que se viene trabajando con relación a la satisfacción de los usuarios en los juzgados de tal forma que responda a las necesidades y expectativas de estos con relación a la administración de justicia.
- Retroalimentar a los juzgados sobre los resultados y análisis que se generan con los reportes estadísticos que estos reportan con el fin de generar sinergias para el mejoramiento de los procesos y la atención.
- Revisar y ajustar la descripción de los riesgos de tal forma que no se exprese como un evento materializado.
- Buscar la forma de actualizar la matriz de riesgos teniendo en cuenta aspectos propios de la zona geográfica dónde operan los juzgados, así como el entorno cultural de la región.
- Reforzar el análisis sobre las mediciones realizadas en los juzgados con el fin de plantear corrección y acciones de mejora en los procesos.
- Fortalecer el concepto de análisis de causas frente a las acciones de mejora que se trabajan lo anterior con el fin de asegurar que los planes de acción sean eficaces.
- Asegurar que el personal que trabaja en los juzgados se apropie más de los conceptos y requisitos de las normas NTC 6256 y GTC 286 con el fin de lograr la cultura de la calidad en los servicios que se prestan.

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

N/A

11. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Pilar Estratégico	Proyecto de inversión	Valor
Confianza Pública, transparencia y rendición de cuentas	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

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA	APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 02	FECHA: 15/11/2023	FECHA: 29/12/2023	FECHA: 13/12/2023



	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

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

a. Riesgos

PROCESO	NÚMERO DE RIESGOS IDENTIFICADOS	NÚMERO DE RIESGOS MATERIALIZADOS	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DE LOS CONTROLES	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS O CAMBIOS EN LOS RIESGOS?
Ejecución Civil Municipal y Circuito	9	0	Los controles aplicados a los riesgos identificados fueron eficaces por tanto no se materializó ninguno en el período analizado	No se han identificado nuevos cambios en el sistema.

b. Oportunidades

PROCESO	NÚMERO DE OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS	NÚMERO DE OPORTUNIDADES GESTIONADAS	ANÁLISIS DE LA EFICACIA DE LAS OPORTUNIDADES	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVAS OPORTUNIDADES O CAMBIOS?
Ejecución Civil Municipal y Circuito	2	2	La gestión de cambio implementada fue aplicada satisfactoriamente	N/A

13. ACCIONES DE GESTIÓN

a. Acciones de Mejora

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)					ANÁLISIS
	VIGENCIA ANTERIOR	VIGENCIA ACTUAL	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
Ejecución Civil Municipal y Circuito	0	2	0	2	2	Las acciones de mejora implementadas contribuyeron a la mejora en la prestación del servicio

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA	APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 02	FECHA: 15/11/2023	FECHA: 29/12/2023	FECHA: 13/12/2023



PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)					ANÁLISIS
	VIGENCIA ANTERIOR	VIGENCIA ACTUAL	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
TOTAL	0	0	0	0	0	

b. Acciones Correctivas

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)					ANÁLISIS
	VIGENCIA ANTERIOR	VIGENCIA ACTUAL	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
Ejecución Civil Municipal y Circuito	0	2	0	2	2	Las acciones correctivas implementadas contribuyeron a la mejora en la prestación del servicio
TOTAL	0	0	0	0	0	

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

14. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Implementación de formatos para el registro de la aplicación de los procedimientos que permitan conservar información estadística que contribuya al análisis para la toma de decisiones y mejora de los procesos	Ejecución Civil Circuito Ejecución Civil Municipal	19 de diciembre de 2024
Creación de correo institucional para Juez Coordinador Civil Circuito, para evitar congestionar correo institucional de dependencias judicial con asuntos del SIGCMA, solicitado en diciembre de 2023, el 15 de febrero Departamento de Sistema asignó coorcalijcctobquilla@cendoj.ramajudicial.gov.co , en el cual se almacenará la información recopilada de las vigencias anteriores y del año 2024 a fin de facilitar el manejo de la información.	Juez Coordinador Civil Circuito	11 de enero al 19 diciembre de 2024
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.	Ejecución Civil Circuito Ejecución Civil Municipal Civil Circuito	11 de enero al 19 diciembre de 2024
Sensibilización para posterior proceso de implementación de sistema de Gestión de la Calidad y antisoborno en la Sala Civil Familia.	Ejecución Civil Circuito Ejecución Civil Municipal	11 de enero al 19 diciembre de 2024
Implementación de sistema de Gestión antisoborno en los Juzgados civiles del Circuito.	Civil Circuito	11 de enero al 19 diciembre de 2024

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA	APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 02	FECHA: 15/11/2023	FECHA: 29/12/2023	FECHA: 13/12/2023



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Incentivar en los usuarios el uso apropiado de los canales de retroalimentación implementados (encuestas de satisfacción, PQRSF) a través del uso de las herramientas tecnológicas existentes.	Ejecución Civil Circuito	11 de enero al 19 diciembre de 2024

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

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?	Unificación de mapa de procesos por especialidad
¿Se requieren recursos?	No

16. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	Sí. El proceso de Civil Circuito y Ejecución Civil es adecuado, porque permite aportar al cumplimiento de la misión 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 proceso de Civil Circuito y Ejecución Civil proporciona servicios de aseguramiento y consultoría. Los primeros comprenden la tarea de evaluación objetiva de las evidencias, efectuada por los auditores internos, para expresar opiniones o conclusiones respecto de un proceso, actividad, proyecto, operación, función, dependencia administrativa o despacho judicial, sistema u otros asuntos. Los servicios de consultoría son recomendaciones, y son desempeñadas, por lo general, a pedido del CSJ, la DEAJ o alguna parte interesada. Todo esto con el objeto coadyuvar con el cumplimiento la política de calidad y de los objetivos institucionales y de calidad definidos por la Rama Judicial.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO.	Sí. El proceso de Civil Circuito y Ejecución Civil 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 de los objetivos estratégico de Calidad de la Justicia, establecido en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial.
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ.	Sí. Las actividades del proceso de Civil Circuito y Ejecución Civil 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.

17. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

El proceso de Civil Circuito y Ejecución Civil opera de forma adecuada, conveniente, eficaz y está alineado con la estrategia institucional. Con este se da cumplimiento a las disposiciones del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA; para brindar seguridad razonable del adecuado diseño de los controles y del funcionamiento eficaz de los mismos, favoreciendo la consecución eficiente de los objetivos de la Rama Judicial en el cumplimiento del quehacer institucional; buscando agregar valor a la gestión y mejorar las operaciones.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA	APROBÓ SIGCMA
VERSIÓN: 02	FECHA: 15/11/2023	FECHA: 29/12/2023	FECHA: 13/12/2023