



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
- Coordinación Nacional -

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





DEPENDENCIA	Juzgados y Centro de Servicios Administrativos de Itagüí	LÍDER DEL SIGCMA	Carolina González Ramírez - Juez Representante del SIGCMA
FECHA DE REALIZACIÓN	23/01/2024	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	16/03/2024
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</p>	ESTRATÉGICOS	Planeación del SGC	X
		Mejoramiento del SGC	X
	MISIONALES	Civil	X
		Familia	X
		Laboral	X



DEPENDENCIA	Juzgados y Centro de Servicios Administrativos de Itagüí	LÍDER DEL SIGCMA	Carolina González Ramírez - Juez Representante del SIGCMA
FECHA DE REALIZACIÓN	23/01/2024	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	16/03/2024
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<p>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>		Penal	X
		Servicios Administrativos	X
	APOYO	Gestión de Recursos	X
		Gestión del Talento Humano	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)
Continúa con las jornadas de inducción y reinducción con el fin de desarrollar la cultura de calidad en los nuevos servidores judiciales y fortalecerla en el personal que viene vinculado	Se realizaron jornadas de inducción y reinducción, las cuales quedaron grabadas en la carpeta compartida del SGC para consulta permanente de todos los Servidores Judiciales del Municipio de Itagüí
Continuar con el seguimiento permanente al SGC con mediciones periódicas, con el compromiso de todos los Servidores Judiciales	Se realiza seguimiento trimestral al SGC de los Despachos y se retroalimenta a los mismos

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



COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2022) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consiguar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
Actualizar el mapa de procesos de Itagüí, buscando la estandarización hacia las directrices de la Coordinación Nacional de Calidad	Se aplazó para el año 2024 la actualización del mapa de procesos con el acompañamiento de la Coordinación Nacional de Calidad

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)
Misional	Creación de Juzgado	Creación del Juzgado Cuarto Penal Municipal Acuerdo PCSJA22-12028 del 19 de diciembre de 2022	En agosto de 2023 se puso en funcionamiento el Juzga Ado Cuarto Penal Municipal
	Creación de Juzgado	Creación de Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Acuerdo PCSJA22-12028 del 19 de diciembre de 2022	Quedó pendiente para 2024 la puesta en marcha del Juzgado creado, por dificultados logísticas para la ubicación del mismo. Se realizaron gestiones ante la Alcaldía Municipal y la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, sin logro en la vigencia 2023
	Creación de cargos	Creación del cargo de Oficial Mayor para los Juzgados Primero y Segundo Penal Municipal. Acuerdo PCSJA22-12028 del 19 de diciembre de 2022	Se dio inicio a las labores de los nuevos cargos

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



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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Trasversal a todos los procesos	Satisfacción de usuarios externos respecto a Juzgados	4,31	4,5	La satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos en los Juzgados logra un 95,8% de cumplimiento de la meta a causa todavía de los cambios drásticos presentados desde la pandemia lo que llevó a los mismos a hacer uso de herramientas con las cuales no estaban familiarizados, sin embargo el nivel de satisfacción por los servicios en general manifiestan conformidad. Se sigue todavía en un proceso de adaptación a los cambios, tanto para los usuarios como para los Servidores Judiciales. Adicionalmente viene en incremento
	Satisfacción de usuarios externos respecto a Centro de servicios	4,35	4,5	La satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos en el Centro de Servicios logra un 96,6% de cumplimiento de la meta a causa todavía de los cambios drásticos presentados desde la pandemia
	Satisfacción de Jueces respecto a Centro de Servicios Administrativos	4,8	4,5	Se evalúa la satisfacción de los Despachos Judiciales de Itagüí, respecto a la función de apoyo que presta el Centro de Servicios Administrativos. Se superó la meta esperada
	Comunicación interna	4,7	4,0	Se evalúan los canales de comunicación internos, entre los servidores Judiciales de todos los Juzgados de Itagüí. Se superó la meta esperada

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



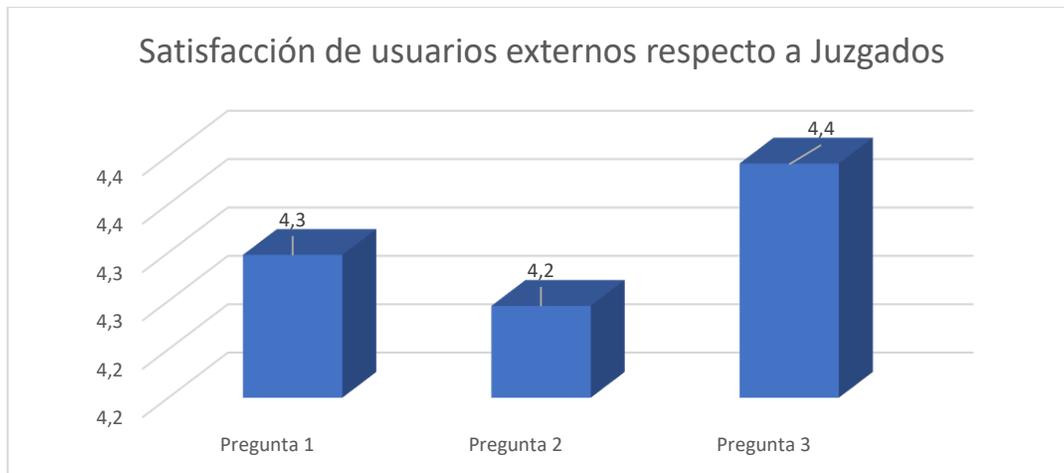
Satisfacción de usuarios externos respecto a Juzgados

Preguntas

Pregunta 1: Cómo fue la atención en el canal elegido

Pregunta 2: El acceso al expediente digital es

Pregunta 3: El trato brindado por parte del personal del Despacho es



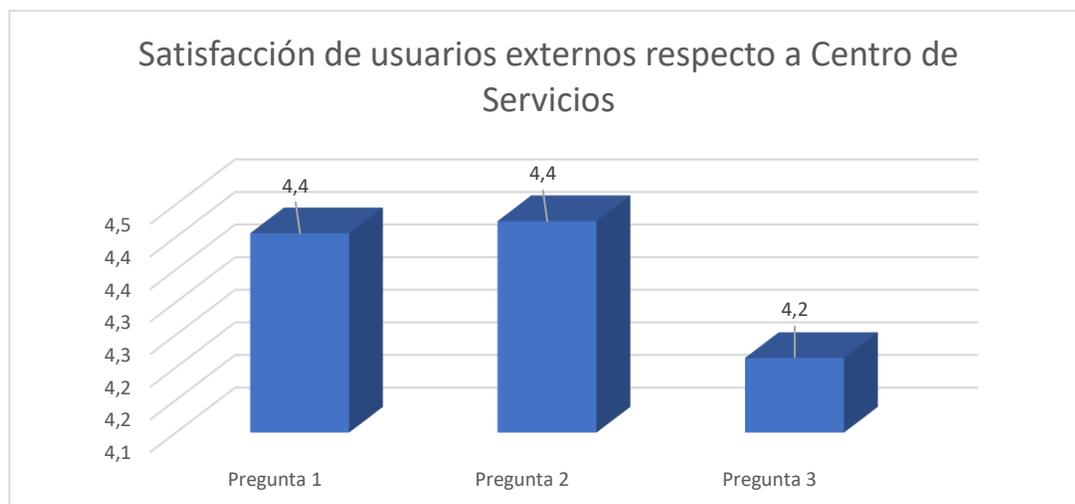
Satisfacción de usuarios externos respecto a Centro de Servicios

Preguntas

Pregunta 1: Cómo fue la atención en el canal elegido

Pregunta 2: La recepción de su documento o demanda a tramitar fue

Pregunta 3: Si usted elevó alguna solicitud de información valore la oportunidad en la respuesta recibida o suministrada



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



Satisfacción de Jueces respecto a Centro de Servicios Administrativos

Pregunta 1: La entrega de los memoriales a los Juzgados es

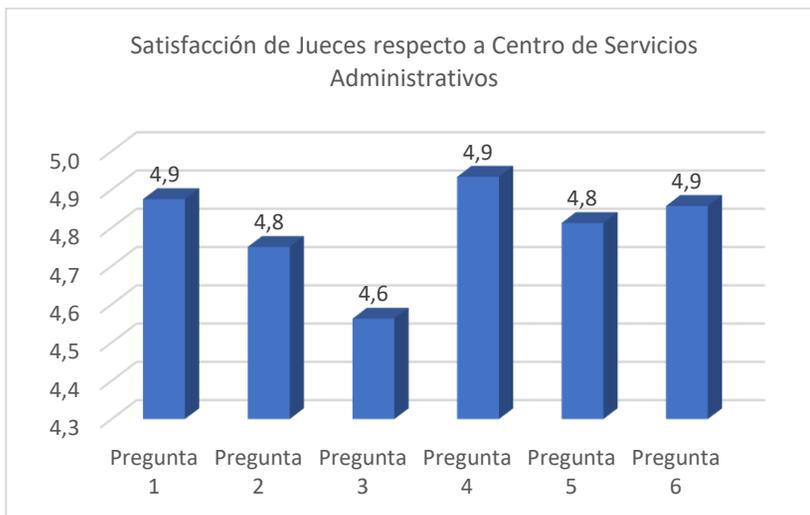
Pregunta 2: El trámite del reparto es

Pregunta 3: El desarchivo y re-archivo de expedientes es

Pregunta 4: El trámite de los depósitos judiciales es

Pregunta 5: El apoyo administrativo del CSA a los Juzgados es

Pregunta 6: Si es mujer: La atención recibida en el Centro de Servicios se da con igualdad y sin discriminación, bajo el concepto de perspectiva de genero



Comunicación interna

Pregunta 1: El acceso a la información del Sistema de Gestión de la Calidad

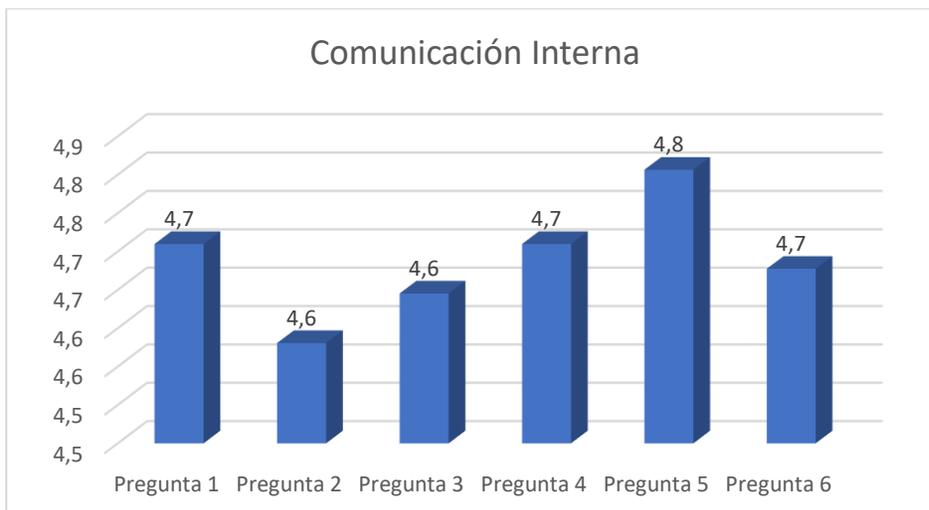
Pregunta 2: Los medios de comunicación internos del SGC

Pregunta 3: La divulgación de la información generada por el SGC

Pregunta 4: La inducción al Sistema de Gestión de la Calidad

Pregunta 5: La comunicación entre Juez y empleados

Pregunta 6: Los mecanismos diseñados para el registro de la información generada por el Despacho para el SGC



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



Los resultados generales de las encuestas de satisfacción de usuarios externos, las de satisfacción de usuarios internos y la de comunicación interna, fueron dados a conocer a todos los Servidores Judiciales a través del boletín interno de calidad Compromiso.

Los resultados individuales para las Dependencias Judiciales fueron entregados de manera separada a cada una de éstas para ser analizados en sus reuniones internas.

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
Sesión descentralizada de Sala del Consejo Seccional de la Judicatura con la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial y los Jueces de Itagüí en el mes de julio de 2023	Se realizó seguimiento a los Despachos y se comentó sobre el funcionamiento interno de cada uno de los Juzgados Se hizo presentación del crecimiento de la población y el incremento de las estadísticas de atención de las Dependencias Judiciales	Se manifestaron las necesidades e inconvenientes de las Dependencias Judiciales, como necesidades locativas y de personal
Reunión de los Jueces de la municipalidad con la Doctora Gloria Stella López, Magistrada del Consejo Superior de la Judicatura, en el mes de octubre de 2023	Exposición de necesidades al interior de las Dependencias Judiciales de Itagüí y aclaración de las posibilidades limitadas de apoyo por parte del Consejo Superior de la Judicatura	Con base en los planteamientos de las necesidades de las Dependencias Judiciales, se tuvo el compromiso del Consejo Superior de la Judicatura de estudiar la creación de cargos y Despachos para el municipio
Oficio conjunto firmado por los Jueces de Familia de Envigado y de Itagüí	Se realizó solicitud conjunta de los Jueces de la Especialidad Familia de las dos sedes judiciales, dada la necesidad contar en cada Despacho Judicial con los servicios de Asistente Social y no de manera compartida	Acuerdo PCSJA23-12124 del 19 de diciembre de 2023, cargos que se implementarán en el año 2024

3.2 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Peticiones				
	0	0	0	
Total	0	0	0	
Quejas				
	0	0	0	
Total	0	0	0	

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



PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Reclamos				
	0	0	0	
Total	0	0	0	
Sugerencias				
	0	0	0	
Total	0	0	0	
Felicitaciones				
	1	0	0	Se recibió por parte de un usuario una felicitación por escrito dirigida al Juzgado Segundo Civil Municipal
Total	1	0	0	
TOTAL	1	0	0	

En el año 2023 no se recibieron quejas, reclamos o sugerencias para gestionar, sólo la felicitación relacionada.

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

Objetivos Estratégicos	Objetivo	Descripción del Objetivo SGC	Meta	Descripción de la meta	Resultado	Análisis
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	1	Cumplir los términos procesales establecidos por la ley en las actuaciones surtidas por los juzgados	90%	Lograr que se cumplan los términos procesales en la primera actuación del Despacho y en el decreto de pruebas en un 90% de los procesos	88%	Desde la pandemia, se tuvo afectación en la atención normal de algunas actividades judiciales y por ende el cumplimiento de su meta, lo cual viene estabilizándose en el tiempo
			100%	Lograr que se cumpla el término de ley para proferir el fallo que ponga fin a las Acciones de Tutela en un 100% en los dieciséis (16) despachos judiciales de Itagüí	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



Objetivos Estratégicos	Objetivo	Descripción del Objetivo SGC	Meta	Descripción de la meta	Resultado	Análisis	
<p>otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.</p> <p>2. 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. Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la</p>	2	Aumentar la eficiencia y eficacia de la Administración de Justicia	35%	Lograr que 8 de los dieciséis (16) juzgados tengan una congestión normal (menor o igual al 35%)	100%	Desde la pandemia, se tuvo afectación en la atención normal de algunas actividades judiciales y por ende el cumplimiento de su meta, lo cual ya se estabilizó en el tiempo. Se cumple con la meta	
					(10 Despachos cumplieron la meta)		
			65%	Lograr que el 50% de los juzgados tenga un índice de rendimiento satisfactorio (mayor o igual al 65%)	100%		(10 Despachos cumplieron la meta)
	Mayor o igual al 95%	Lograr una validación de procesos del 95%	100%	Se cumple con la meta. El valor fue del 99,5%			
	3	Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad – SGC.	90%	Implementar en un 90% las acciones correctivas y preventivas de las quejas de usuarios, auditorias de calidad, seguimiento de procesos, sugerencias de empleados y demás que se establezcan en los Juzgados de Itagüí.	80,10%	A pesar de que el indicador no alcance la meta, la mayoría de las acciones abiertas corresponden a acciones que no se han cerrado, no porque no se hayan implementado, sino, que no se cierran por ser de permanente seguimiento	
	4	Brindar una atención respetuosa al usuario	4,5	Obtener de los encuestados un nivel de satisfacción > a 4.5 puntos	99,5%	La pandemia generó asumir el cambio en la forma de atender a los usuarios ya no de manera física sino virtual, no arrojando los resultados esperados bajo condiciones normales.	

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



Objetivos Estratégicos	Objetivo	Descripción del Objetivo SGC	Meta	Descripción de la meta	Resultado	Análisis
<p>Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.</p> <p>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</p> <p>5. Talento Humano: Fortalecer el talento humano</p>					(La calificación promedio fue del 4,33)	Viene incrementando en el tiempo el cumplimiento de la meta
	5	Comunicación interna eficaz	4,0	Obtener de los encuestados un nivel de comunicación interna mayor a 4.0 puntos	100%	Se logra una buena calificación de los canales de comunicación por parte de los Servidores Judiciales de Itagüí
	6	Promover en todos los servidores y servidoras judiciales, el uso del lenguaje jurídico acorde con la Constitución, y en particular el respeto de los derechos fundamentales, como elemento estratégico para la construcción de la equidad, igualdad y no discriminación	100%	Desarrollar en los empleados habilidades en el manejo de lenguaje de género y la normativa vigente	100%	En las encuestas de satisfacción de usuario externo, en las observaciones de los usuarios no hubo un solo comentario de no cumplimiento de la meta
	7	Garantizar en las decisiones judiciales la consideración y respeto de los principios de igualdad de género y no discriminación	100%	Divulgar la Normativa vigente en perspectiva de Género para su aplicación en las decisiones judiciales	100%	Siempre se consideran los aspectos de género en el momento emitir cualquier decisión

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



Objetivos Estratégicos	Objetivo	Descripción del Objetivo SGC	Meta	Descripción de la meta	Resultado	Análisis
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."	8	Garantizar un enfoque diferencial en las condiciones y el trato, tanto en los Despachos Judiciales como en la prestación de los servicios de justicia	100%	Obtener de los encuestados un nivel de aceptación frente a la no discriminación y la igualdad de género	100%	Trato igualitario a usuarios internos y externos. En las encuestas de satisfacción de usuario externo, en las observaciones de los usuarios no hubo un solo comentario de no cumplimiento de la meta. En las encuestas internas, hacia Jueces, evaluando el Centro de Servicios, no hubo un solo comentario de no cumplimiento de la meta.

Objetivo	Cumplimiento 2023
Objetivo 1	94,0%
Objetivo 2	100,0%
Objetivo 3	80,1%
Objetivo 4	99,5%
Objetivo 5	100,0%
Objetivo 6	100,0%
Objetivo 7	100,0%
Objetivo 8	100,0%
Total	96,7%

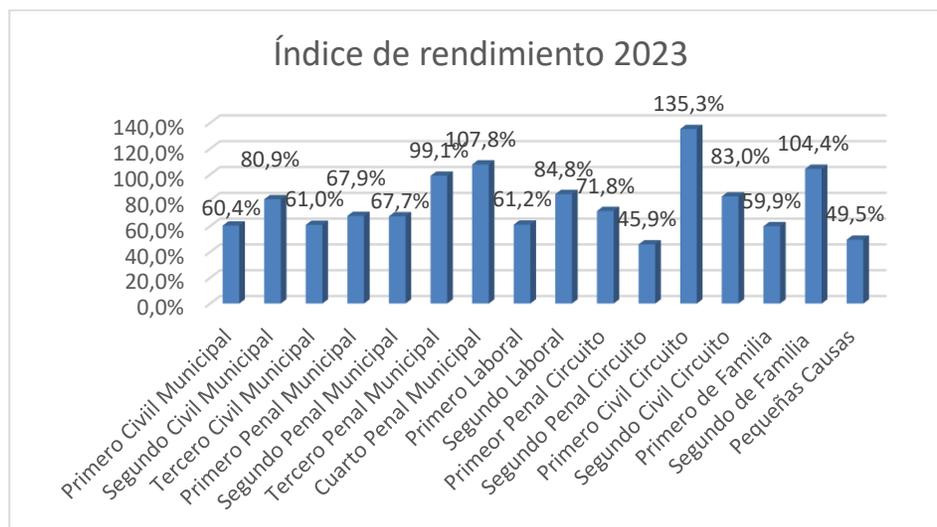
5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Misionales (Juzgados)	Rendimiento	65%	77,5%	Viene estabilizándose con la afectación que había tenido desde el inicio de la pandemia, para el año anterior fue del 65,3%

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



Despacho	Rendimiento año 2023
Primero Civil Municipal	60,4%
Segundo Civil Municipal	80,9%
Tercero Civil Municipal	61,0%
Primero Penal Municipal	67,9%
Segundo Penal Municipal	67,7%
Tercero Penal Municipal	99,1%
Cuarto Penal Municipal	107,8%
Primero Laboral	61,2%
Segundo Laboral	84,8%
Primero Penal Circuito	71,8%
Segundo Penal Circuito	45,9%
Primero Civil Circuito	135,3%
Segundo Civil Circuito	83,0%
Primero de Familia	59,9%
Segundo de Familia	104,4%
Pequeñas Causas	49,5%
Rendimiento promedio	77,5%



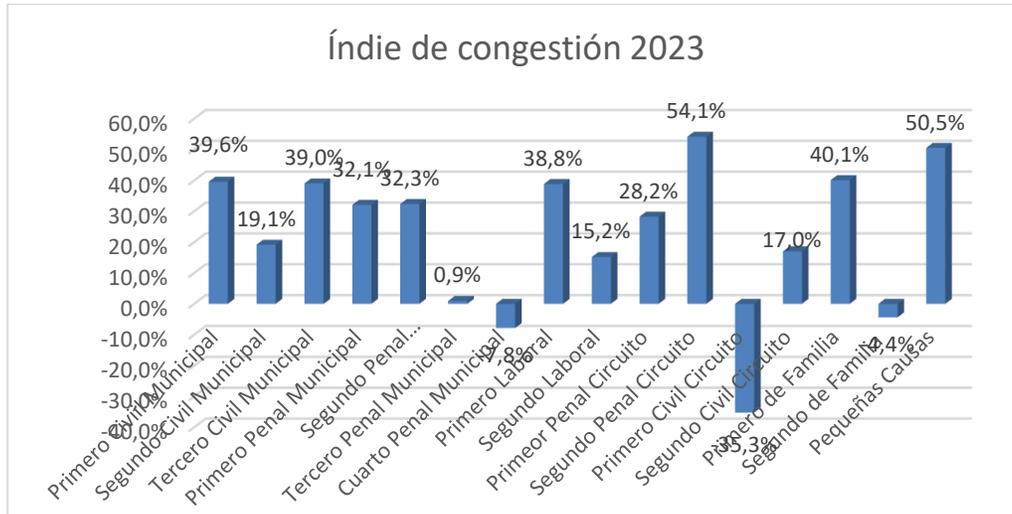
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Misionales (Juzgados)	Congestión	35%	22,5%	Viene estabilizándose con la afectación que había tenido desde el inicio de la pandemia, para el año anterior fue del 34,7%

Despacho	Congestión año 2023
Primero Civil Municipal	39,6%
Segundo Civil Municipal	19,1%
Tercero Civil Municipal	39,0%
Primero Penal Municipal	32,1%
Segundo Penal Municipal	32,3%
Tercero Penal Municipal	0,9%
Cuarto Penal Municipal	-7,8%
Primero Laboral	38,8%
Segundo Laboral	15,2%
Primero Penal Circuito	28,2%
Segundo Penal Circuito	54,1%
Primero Civil Circuito	-35,3%
Segundo Civil Circuito	17,0%
Primero de Familia	40,1%
Segundo de Familia	-4,4%
Pequeñas Causas	50,5%
Congestión promedio	22,5%

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)
Misionales (Juzgados)	Validación	Mayor o igual al 95%	99,5%	Mide las nulidades decretadas por el superior funcional de los Juzgados respectivos, permanece estable, para el año anterior fue del 99,7%

Despacho	Validación año 2023
Primero Civil Municipal	100,0%
Segundo Civil Municipal	100,0%
Tercero Civil Municipal	100,0%
Primero Penal Municipal	94,3%
Segundo Penal Municipal	100,0%
Tercero Penal Municipal	100,0%
Cuarto Penal Municipal	100,0%
Primero Laboral	100,0%
Segundo Laboral	99,0%
Primero Penal Circuito	100,0%
Segundo Penal Circuito	100,0%
Primero Civil Circuito	100,0%
Segundo Civil Circuito	100,0%
Primero de Familia	100,0%
Segundo de Familia	99,6%

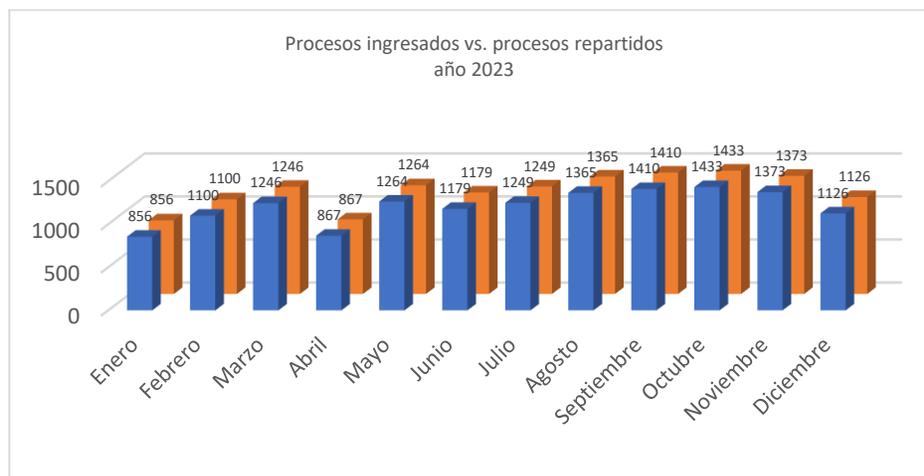
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



Despacho	Validación año 2023
Pequeñas Causas	99,5%
Validación promedio	99,5%

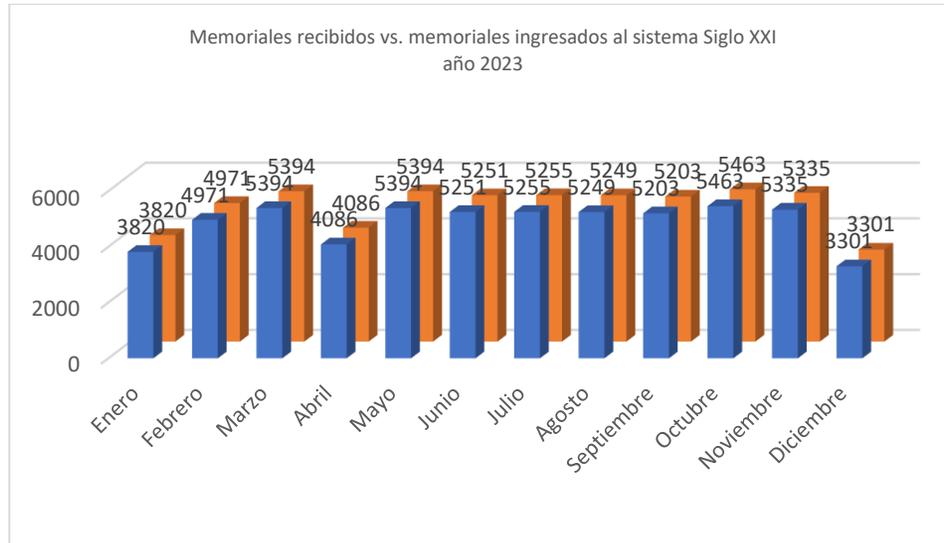


PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Misionales Servicios Administrativos	Procesos repartidos	100%	100%	Los procesos ingresados al CSA deben ser repartidos en su totalidad



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Misionales Servicios Administrativos	Memoriales ingresados al sistema	100%	100%	Los memoriales recibidos en el CSA deben ser ingresados al Sistema Siglo XXI en su totalidad

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)
Misionales Servicios Administrativos	Desarchivo de procesos	3 días si la bodega es en Itagüí, 5 días si la bodega es en Medellín	99,8%	Los procesos que se solicitan en desarchivo, tienen tiempos definidos para ser entregados a los Juzgados, dependiendo de la ubicación de la bodega en el que se encuentre el expediente



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Apoyo	Capacitaciones	100%	100%	Los servidores asistieron a capacitaciones para mejorar sus competencias

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

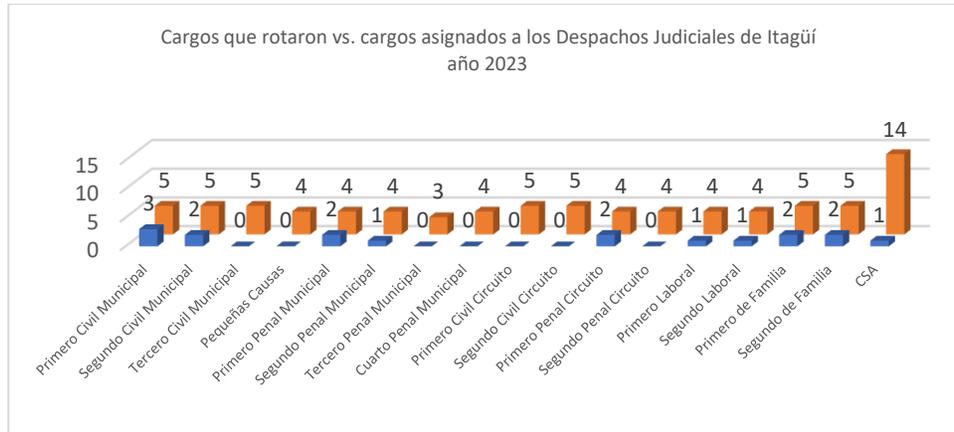


Tema	% de ejecución
Capacitación en Plan de Acción	100%
Capacitación aspectos prácticos y operativos del SGC	100%
Cambio y Cultura para la Transformación Digital	100%
Fundamentos del sistema pensional Colombiano	100%
Aspectos a tener en cuenta en el manejo del expediente electrónico y su almacenamiento	100%
Total	100%

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Apoyo	Rotación de personal	15%	21%	Viene disminuyendo la rotación, para el año 2022 fue del 38%, por el lleno de cargos por carrera

Despacho	Cargos que rotan	Cargos asignados al Despacho (planta de Cargos)	% de rotación
Primero Civil Municipal	3	5	60%
Segundo Civil Municipal	2	5	40%
Tercero Civil Municipal	0	5	0%
Pequeñas Causas	0	4	0%
Primero Penal Municipal	2	4	50%
Segundo Penal Municipal	1	4	25%
Tercero Penal Municipal	0	3	0%
Cuarto Penal Municipal	0	4	0%
Primero Civil Circuito	0	5	0%
Segundo Civil Circuito	0	5	0%
Primero Penal Circuito	2	4	50%
Segundo Penal Circuito	0	4	0%
Primero Laboral	1	4	25%
Segundo Laboral	1	4	25%
Primero de Familia	2	5	40%
Segundo de Familia	2	5	40%
CSA	1	14	7%
Total	17	84	21%

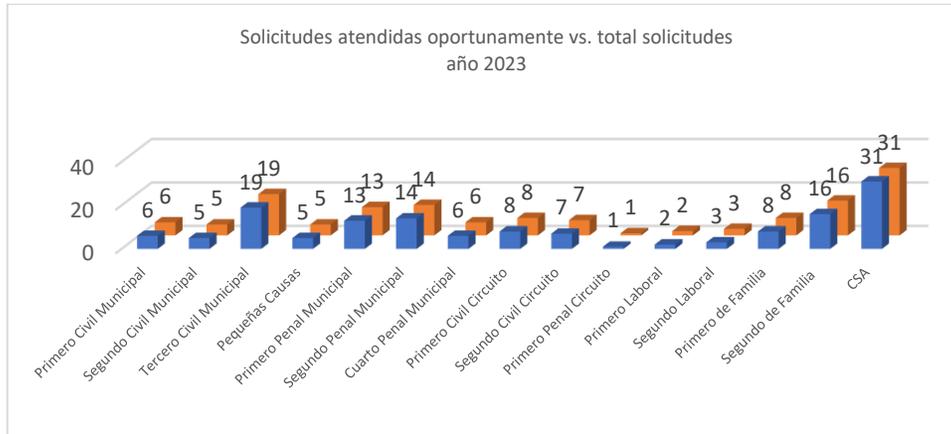
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Apoyo	Oportunidad en la atención de solicitudes	80%	100%	Todas las necesidades de insumos de los Despachos Judiciales fueron atendidas a tiempo y sin faltantes. Desde el CSA se han realizado pedidos a tiempo y la Dirección Ejecutiva a su vez, ha despachado a tiempo y sin faltantes

Despacho	Solicitudes atendidas oportunamente	Total solicitudes	Cumplimiento %
Primero Civil Municipal	6	6	100%
Segundo Civil Municipal	5	5	100%
Tercero Civil Municipal	19	19	100%
Pequeñas Causas	5	5	100%
Primero Penal Municipal	13	13	100%
Segundo Penal Municipal	14	14	100%
Cuarto Penal Municipal	6	6	100%
Primero Civil Circuito	8	8	100%
Segundo Civil Circuito	7	7	100%
Primero Penal Circuito	1	1	100%
Primero Laboral	2	2	100%
Segundo Laboral	3	3	100%
Primero de Familia	8	8	100%
Segundo de Familia	16	16	100%
CSA	31	31	100%
Total	144	144	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



6. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS

NUMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME				
Proceso	Número de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Misional	43	Cada Despacho identifica sus salidas no conformes y les da el tratamiento necesario, lo que puede incluir la implementación de acciones de mejora	X	

Proceso	Despacho	Servicios no conformes
Misional	Primero Civil Municipal	5
	Segundo Civil Municipal	3
	Tercero Civil Municipal	5
	Primero Penal Municipal	2
	Segundo Penal Municipal	
	Tercero Penal Municipal	1
	Cuarto Penal Municipal	3
	Primero Laboral	1
	Segundo Laboral	2
	Primero Penal Circuito	1
	Segundo Penal Circuito	4
	Primero Civil Circuito	1
	Segundo Civil Circuito	2
	Primero de Familia	1
Segundo de Familia	4	
Pequeñas Causas	3	

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

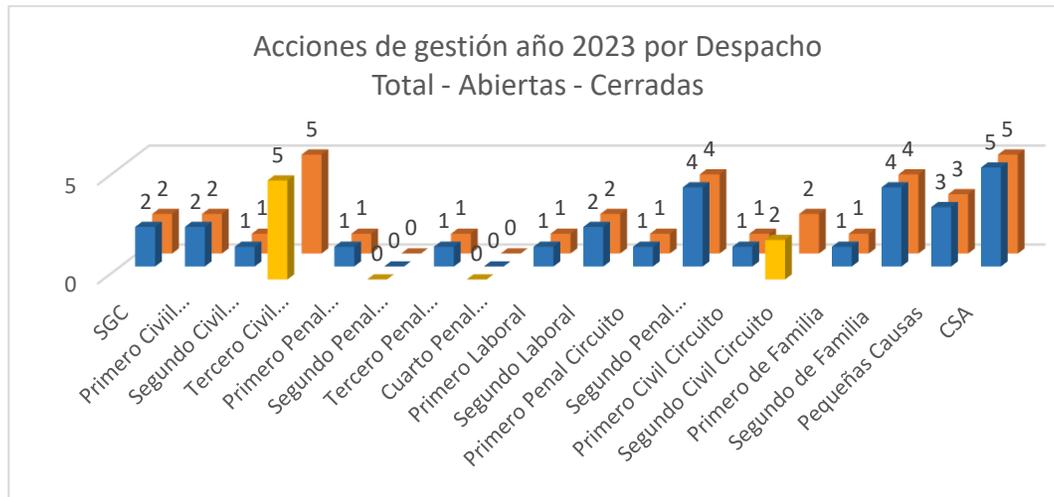


Proceso	Despacho	Servicios no conformes
	CSA	5
Servicios no conformes		43



Despacho	Acciones abiertas	Acciones cerradas	Total acciones
SGC		2	2
Primero Civil Municipal		2	2
Segundo Civil Municipal		1	1
Tercero Civil Municipal	5		5
Cuarto Penal Municipal		1	1
Primero Penal Municipal	0	0	0
Segundo Penal Municipal		1	1
Tercero Penal Municipal	0	0	0
Primero Laboral		1	1
Segundo Laboral		2	2
Primero Penal Circuito		1	1
Segundo Penal Circuito		4	4
Primero Civil Circuito		1	1
Segundo Civil Circuito	2		2
Primero de Familia		1	1
Segundo de Familia		4	4
Pequeñas Causas		3	3
CSA		5	5
Total	7	29	36

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



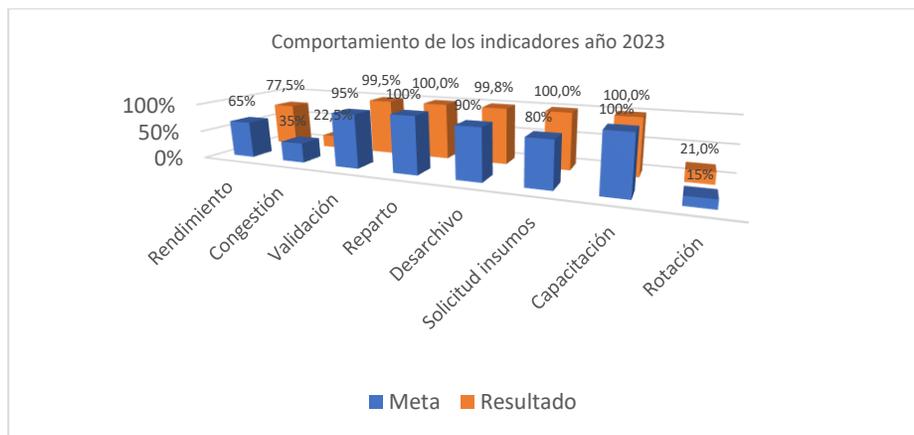
7. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos)

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS
Misional	Rendimiento	Mayor o igual al 65%	77,5%	A pesar de la falta de personal en los Despachos Judiciales, se cumple con la meta y viene mejorando en el tiempo
	Congestión no superior al 35%	Menor o igual al 35%	22,5%	Consecuencia directa del indicador de rendimiento
	Validación – no inferior al 95%	Mayor o igual al 95%	99,5%	Ha mantenido su cumplimiento en el tiempo
Servicios Administrativos	% de cumplimiento en la entrega de demandas, memoriales, tutelas y notificaciones	100%	100,0%	Los procesos ingresados al CSA, sean demandas, tutelas o habeas corpus, deben ser repartidos en su totalidad. Los memoriales ingresados al CSA deben ser ingresados al Sistema Siglo XXI en su totalidad.
	Oportunidad en el desarchivo de procesos	3 días si la bodega es en Itagüí, 5 días si la bodega es en Medellín	99,8%	Se cumple con la meta
Apoyo	Oportunidad en la Atención de Solicitudes	80%	100.0%	Todas las necesidades de insumos de los Despachos Judiciales fueron atendidas en tiempo

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
	Capacitación	100%	100.0%	Los servidores asistieron a capacitaciones para mejorar sus competencias
	Rotación	15%	21.0%	El nombramiento en propiedad del personal que ingresa por concurso de méritos, hace que el indicador se vea afectado. Disminuyó respecto al año 2023 cuando fue del 38%



8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

En el año 2023 no se realizaron auditorías a las Dependencias Judiciales de Itagüí, por disposición del nivel central y previo aval del ICONTEC.

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

No aplica para los despachos judiciales

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

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



ACTIVIDAD	POAI 2023
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

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?
Misional	El resultado general de todas las Dependencias de la encuesta de satisfacción de usuarios arrojó una calificación de 3,8, no alcanzando la meta de 4,5	En Comité de Jueces se decide separar las encuestas de los Juzgados y la del Centro de Servicios. Adicionalmente aplicar la encuesta en dos momentos del año, no sólo una vez	No	No
	El indicador de rendimiento y por ende el de congestión se encontraron muy ajustados al valor de la meta	Reuniones con Consejo Seccional y Consejo Superior para reiterar la necesidad de crear cargos en los Juzgados existentes y nuevos Despachos Judiciales	No	No

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

Sí, mejoró la calificación de las encuestas de satisfacción de usuarios externos, acercándose más al valor esperado de la meta.

Por acuerdo PCSJA23-12124 de diciembre 19 de 2023, se crearon cargos para el fortalecimiento de algunos Despachos y se creó un Juzgado adicional para el municipio de Itagüí

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



11.2 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)

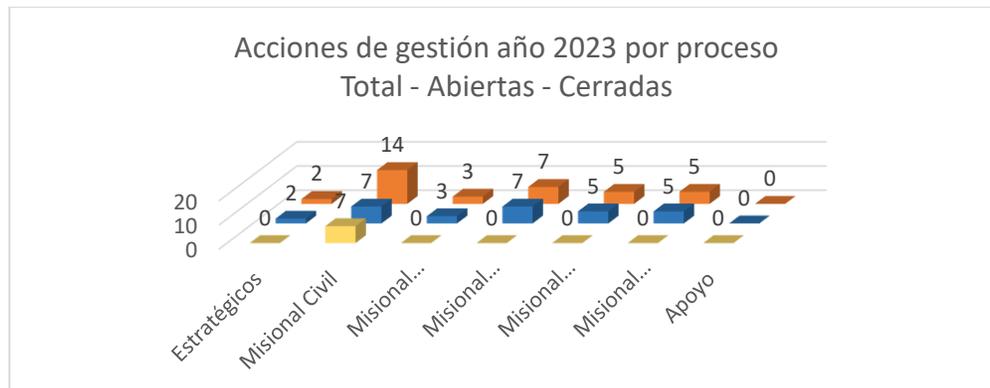
Dado el cambio en la forma de atender a los usuarios, con la implementación de la virtualidad, lo que incluye la digitalización de expedientes y desarrollo de las actividades por medios virtuales (realización de audiencias, reuniones, atención por medio de correos electrónicos, eventos etc.) se ha aportado al mejoramiento del medio ambiente a través de la disminución en el uso de tóner y papel.

12. ACCIONES DE GESTIÓN (Acciones de Mejora y Correctivas)

Proceso	Acciones abiertas	Acciones cerradas	Total acciones
Estratégicos	0	2	2
Misional Civil	7	7	14
Misional Laboral	0	3	3
Misional Penal	0	7	7
Misional Familia	0	5	5
Misional Servicios Administrativos	0	5	5
Apoyo	0	0	0
Total	7	29	36

Las acciones del SGC (Estratégicos) se comparten y tratan al interior del Comité de Calidad que es el mismo Comité de Jueces de los Juzgados de Itagüí.

Las acciones de cada Despacho se tratan al interior de cada Dependencia Judicial



SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Continua con las jornadas de inducción y reinducción con el fin de desarrollar la cultura de calidad en los nuevos servidores judiciales y fortalecerla en el personal que viene vinculado	Comité de Calidad de Itagüí	Año 2024

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



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Continuar con el seguimiento permanente al SGC con mediciones periódicas, con el compromiso de todos los Servidores Judiciales	Comité de Calidad de Itagüí	Año 2024
Continuar con jornadas de actualización y mantenimiento de la plataforma estratégica del SIGCMA, procedimientos y caracterizaciones (normalización y estandarización) teniendo en cuenta las modelos a nivel nacional y de trabajo virtual	Líderes de procesos, Profesional de enlace articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA, acompañados del Profesional Asesor asignado	Año 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?	Al igual que en las vigencias anteriores, se manifiesta falta de implementación de la parte ambiental que se integre al Sistema de Gestión de la Calidad, con el apoyo y compromiso del nivel Central, disponiendo de los recursos necesarios, lo que incluye recurso humano adicional. Se requiere, según los modelos a nivel nacional, trabajar en la estandarización de la procedimientos, caracterizaciones y actualización de la plataforma estratégica Se debe capacitar al personal nuevo y continuar sensibilizando al personal existente, como parte del mantenimiento del Sistema.
¿Se requieren recursos?	Continúa, al igual que en las vigencias anteriores, la necesidad de recursos para que desde nivel central se puedan contratar apoyos en implementación de este sistema de gestión ambiental y el sostenimiento y mantenimiento del Sistema en general

15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	El SIGCMA de Itagüí, cumple los requisitos legales, de los usuarios y de la organización, según 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.

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
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO.	Está alineado con el Plan Sectorial de desarrollo de la entidad.
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.

16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

El Sistema de Gestión, implementado en el municipio de Itagüí, permite contar con herramientas de apoyo a la gestión, buscando estandarización del trabajo, estableciendo protocolos aportando a una mejor toma de decisiones, lo que propende en minimizar materialización de riesgos por los controles aplicados.

Se resalta el compromiso de la Alta Dirección, lo cual se evidencia en la mejora de los resultados de los indicadores de los procesos.

Para minimizar el impacto de la rotación de personal, es importante continuar con las jornadas de inducción y reinducción con el fin de desarrollar la cultura de calidad en los nuevos servidores judiciales y fortalecerla en el personal que viene vinculado.

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