



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
- Coordinación Nacional -

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





DEPENDENCIA		LÍDER DEL SIGCMA		
FECHA DE REALIZACIÓN	22/01/2024	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	16/02/2024	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección	
<p>Acceso e Infraestructura Física: Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos, y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.</p> <p>Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas: Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.</p> <p>Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial, con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean</p>	ESTRATÉGICOS	Dirección Estratégica	x	
	MISIONALES		Comunicaciones y notificaciones	x
			Gestión documental	x
			Reparto	x
			Depósitos Judiciales y Conciliaciones	x
			Trabajo social	x
			Archivo	x
	APOYO		Insumos e inventarios	x
			Desarrollo y soporte tecnológico	x
			Recursos Humanos	x
	EVALUACIÓN Y MEJORA		Seguimiento, Control y Mejora de la Gestión	x

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

<p>transversales en el presente plan.</p> <p>Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información: Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional.</p> <p>Talento Humano: fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia, respondiendo a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial.</p>			
---	--	--	--

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

<p>COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN, VIGENCIA ANTERIOR (2022) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)</p>	<p>ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución. Explicar y relacionar la evidencia)</p>
<p>Debido a que los despachos judiciales adscritos a esta dependencia, deben de migrar los expedientes al repositorio que el Consejo Superior de la Judicatura disponga, ya sea <i>SIUGJ</i> o <i>BESTDoc</i>, esta dependencia brindará apoyo en la organización de expedientes, de conformidad con las pautas establecidas en el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567).</p>	<p>Durante la vigencia 2023, se apoyó a las siguientes Dependencias Judiciales en la organización de los procesos activos conforme al protocolo, para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente V2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Juzgado Primero De Familia - Juzgado Segundo De Familia - Juzgado Tercero De Familia - Juzgado Cuarto De Familia - Juzgado Séptimo De Familia - Juzgado Tercero Civil Municipal - Juzgado Cuarto Civil Municipal - Juzgado Quinto Civil Municipal - Juzgado Sexto Civil Municipal - Juzgado Noveno Civil Municipal

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

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

COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN, VIGENCIA ANTERIOR (2022) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consagnar si está concluido, pendiente o en ejecución. Explicar y relacionar la evidencia)
	<p>- Juzgado Doce Civil Municipal</p>
<p>Continuar con apoyo a los Juzgados Laborales del Circuito de Manizales.</p>	<p>Durante la vigencia del 2023, el Centro de Servicios apoyó a los 4 Juzgados Laborales del Circuito, en la recepción de memoriales a través de la ventanilla virtual, así como la incorporación de estos a los expedientes, archivo, notificaciones de procesos, emplazamientos, correspondencia, envió de tutelas a la corte, revisión de procesos y proyecto de auto de que trata el artículo 77 y 80 del CPT (Código procesal del trabajo y de la seguridad social).</p>
<p>Realizar el desarrollo una herramienta que permita la elaboración del Formato Único de Inventario Documental (FUID).</p>	<p>En el año 2023 se implementó la herramienta del Formato Único de Inventario Documental (FUID), se procedió a sistematizar a través de la intranet del Centro de Servicios el formulario FUID, el cual quedó en el módulo de archivo. Dicho modulo se programó con el fin de que el formulario se diligenciara de forma automática con información suministrada por Justicia y SAIDOJ y una programación interna de las TRD. Dicho formulario es obligatorio para realizar la entrega de procesos físicos a la oficina de archivo central.</p>
<p>Continuar con los ejercicios de planeación, matriz de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA.</p>	<p>Durante la vigencia 2023, se llevó acabo el Plan de Acción en su totalidad, realizando cada una de las actividades allí propuestas; se realizaron las matrices de riesgos por proceso y sus respectivos seguimientos, se midieron los indicadores superando la meta propuesta de cada uno de ellos y se realizaron las acciones de gestión pertinentes para el mejoramiento continuo del SIGMA.</p>
<p>Brindar apoyo a los despachos judiciales en la consulta del contenido en el Sistema de JUSTICIA XXI, que facilite el reporte de la información estadística al sistema SIERJU.</p>	<p>En el año 2023 se creó el módulo “Sistema Estadística” el cual permite a los Despachos Judiciales de las especialidades Civil – Familia y Laboral generar el reporte trimestral de las entradas y salidas de procesos con el fin de facilitar el registro de información estadística en el Sistema SIERJU.</p>

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)
<p>Direccionamiento estratégico</p>	<p>Falta de visibilidad institucional, en relación con la gestión y disponibilidad de los servicios implementados por el Centro de servicios Civil Familia.</p>	<p>Socialización con los usuarios externos acerca del manejo de la plataforma para radicación de memoriales y seguimiento de notificaciones.</p>	<p>Video instructivo de manejo de la plataforma y atención a las observaciones realizadas.</p>

<p>CÓDIGO: F-EVSG-7</p>	<p>ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO</p>	<p>REVISÓ SIGCMA - CENDOJ</p>	<p>APROBÓ COMITÉ DE LIDERES 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>



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)
Direccionamiento estratégico	Ley 2213 de 2022, Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.	Cambio de normatividad y regulaciones expedidas por el Gobierno Nacional o el Congreso de la Republica que afecten la administración de Justicia.	Adecuación de los Procesos y procedimientos conforme a las disposiciones dictadas por la norma. Actualización de instructivos y formatos de las actividades propias del Centro de Servicios, con el uso de los nuevos métodos virtuales implementados.
Seguimiento, control y mejora	Interrupción del servicio público de Administrar Justicia a causa del conflicto armado de la región, a causa de las pandemias y sus variantes y/o por razones de orden público. Limitaciones en la movilidad asociados a factores del orden público. Aumento de la demanda de Justicia a causa de la problemática social. Amenazas a servidores judiciales en razón al ejercicio de sus funciones. Afectaciones a la infraestructura física de las sedes Judiciales.	Creación y diseño de herramientas tecnológicas, que permitan garantizar una prestación oportuna de administrar justicia a las partes interesadas.	Actualización constante de las herramientas tecnológicas para la prestación del servicio.
Direccionamiento estratégico	Perdida o hackeo de información derivada de ataques cibernéticos Indisponibilidad y/o colapso de la infraestructura tecnológica Afectación de la prestación del servicio de conectividad Ausencia de portal único de información del Estado (Ramas del poder, órganos autónomos y demás entes especiales), que garantice la consulta de información en línea de toda la información oficial. Gobierno en Línea)	La atención virtual y utilización de las herramientas tecnológicas implementadas para el desarrollo de las funciones.	Adquisición de herramientas tecnológicas tales como office 365, para optimizar el flujo de información al interior de los despachos judiciales y garantizar la comunicación interna y externa. Aplicativo del Centro de Servicios como canal de comunicación tanto interno como externo.
Seguimiento, control y mejora	No realización oportuna del plan de acción, matriz de riesgos y demás documentos del SIGCMA, con su seguimiento correspondiente en los periodos establecidos, conforme a los lineamientos emitidos desde el despacho de la Magistrada Líder del	Cambios en el sistema de gestión de calidad y de estandarización de documentos.	Capacitaciones realizadas por parte de nivel central sobre el SIGCMA.

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

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

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (con base en el análisis de contexto inicial, enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCIÓN A TOMAR (describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
	<p>SIGCMA y la Coordinación Nacional del SIGCMA Desconocimiento al realizar el trabajo de forma sistemática con enfoque pensamiento basado en riesgos. Falta de liderazgo y trabajo en equipo de los líderes de proceso.</p>		
Recurso humano	<p>No contar con el recurso humano suficiente y necesario para responder a la demanda de Justicia. Servidores Judiciales con comorbilidades y/o enfermedades laborales Extensión en los horarios laborales de trabajo en casa y presencial, que afecta el bienestar físico, mental y emocional en los servidores judiciales y su entorno familiar Debilidad en el desarrollo de competencias propias para el desarrollo de las actividades asignadas.</p>	<p>Actualización o cambios en la realización de los procesos y procedimientos de Centro de Servicios.</p>	<p>Capacitación, inducción y reinducción de los servidores judiciales en el manejo de las herramientas tecnológicas implementadas por esta dependencia, en pro del cumplimiento de sus funciones.</p>
Gestión Documental	<p>Los documentos actuales no están alineados al PETD 2021-2025. Falta de comunicación y socialización de tablas de retención documental Debilidad en la estandarización de tablas de retención documental.</p>	<p>Actualización del procedimiento para la conformación de expedientes digitales conforme con las pautas establecidas en el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567).</p>	<p>Brindar apoyo en la organización de los expedientes digitales conforme al protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente V2.</p>
Recurso humano	<p>Disminución de personal que se encontraba en la modalidad de trabajo en casa.</p>	<p>Falta de espacio en el centro de servicios para la ubicación del personal.</p>	<p>Solicitud de espacios de trabajo disponibles para la redistribución del personal.</p>
Direccionamiento estratégico	<p>Desconocimiento del Plan de Gestión Ambiental que aplica para la Rama Judicial Acuerdo PSAA14-10160. Ausencia de indicadores ambientales establecidos en los programas de gestión del Acuerdo PSAA14-10160. Baja implementación en sistemas ahorradores de agua y energía en sedes judiciales y administrativas Falta en la separación adecuada de residuos en la fuente</p>	<p>Debido a la virtualidad, ya no se hace necesario la misma cantidad de insumos. Certificación de NTC 14001:2015 en el Palacio de Justicia Fanny González Franco en el año 2022.</p>	<p>Conocimiento sobre el Plan de Gestión Ambiental, debido a la certificación en la NTC 14001:2015.</p>

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

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

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)
	Desconocimiento por parte de los brigadistas, servidores judiciales y contratistas de las acciones necesarias para actuar ante una emergencia ambiental		

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

*Resultado anual

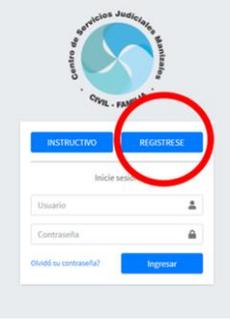
PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Seguimiento, control y mejora	Índice de satisfacción del usuario	97.2%	95%	En el año 2023, 1914 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción, arrojando el siguiente resultado: Excelente 1534, buena 293, regular 47 y malo 40; como calificación satisfecha 1841 usuarios, como insatisfecho 73 usuarios.

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
Observaciones realizadas por parte del usuario externo en la ventanilla virtual de recepción de memoriales.	<p><i>Las observaciones realizadas más repetitivas son las siguientes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • "La página se demora mucho cargando". • "Se hace más tediosa la radicación de documentación." • "Implica un desgaste de tiempo adicional, cuando por correo electrónico el trámite es mucho más expedito." • "La plataforma pone mucho problema con el nombre de los archivos y hay que modificarlo muchas veces y no se le puede poner bien los nombres para identificar los" 	<p>Por medio del correo electrónico de la coordinadora del Centro de Servicios, se les hace seguimiento a todas las observaciones que envían los usuarios externos.</p> <p>Como primera medida, si el usuario es nuevo en la plataforma, deberá registrarse a través del botón azul de <i>Regístrese</i>.</p>

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



FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
	<p>documentos."</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Se queda bastante tiempo al radicar" • "No es clara, muy lenta y no permite adjuntar archivos de manera rápida y sencilla, PÉSIMA." 	 <p>Por otro lado, Se deja de presente que, esta iniciativa se concibió con el fin de recibir de manera organizada y segura los documentos dirigidos a los 29 despachos judiciales, además de contar con un registro certero y seguro de todos los archivos cargados por los usuarios externos, bien sea apoderado, entidad o una persona natural que adelante trámites a nombre propio; garantizando la trazabilidad en tiempo real de la información relacionada con cada documento, con el fin de que pueda ser consultada en cualquier momento por cada uno de los despachos judiciales.</p> <p>El aplicativo, cuenta con una ventana de capacitación que expone al usuario de manera sencilla su correcto manejo, incluyendo la explicación sobre la manera adecuada de cargar varios documentos en una sola acción; el registro en la plataforma; la corroboración del documento que se desea cargar; la verificación del registro exitoso del archivo la cual arroja el respectivo acuse de recibido que cuenta con la información del despacho y el radicado del proceso al que dirigió el documento.</p> <p>Se hace necesario aducir que para esta dependencia ha sido de gran ayuda poder contar con esta clase de herramientas, ya que las dispuestas antes de la Declaratoria de Emergencia Sanitaria, no nos permitían recepcionar correspondencia de manera segura y ordenada.</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

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

3.2 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQR

Dicho ítem no aplica para el Sistema del Centro de Servicios para los Juzgados Civiles y de Familia, ya que esta actividad se desarrolla por la Seccional.

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



No.	OBEJTIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
	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.	gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles.		
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>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.</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>3. Fomentar la transparencia y la participación generando lineamientos y promoviendo la rendición de cuentas, la consulta,</p>	<p>1. Índice de satisfacción de los usuarios: 97.2%</p> <p>2. Índice de cumplimiento del Plan de Acción: 100%</p>	<p>1. De 1914 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción, arrojando el siguiente resultado: Excelente 1534, buena 293, regular 47 y malo 40; como calificación satisfecha 1841 usuarios, como insatisfecho 73 usuarios. Como observaciones se encontraron 66 las siguientes más repetitivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trámite complicado. • Engorroso el proceso. • La plataforma se pone lenta. • Los archivos no se dejan cargar si no cumple con ciertos caracteres y que los mismos deben estar pegados, sin espacios. <p>En el año se recibieron, vía telefónica, 1.323 llamadas, de las cuales calificaron como excelente el servicio prestado 1.323.</p> <p>2. Las 24 actividades propuestas en el plan de acción fueron ejecutadas satisfactoriamente dando cumplimiento del 100%.</p> <p>3. Se divulgó el Plan Anticorrupción y el Trato Digno al Usuario, el día 27 de junio del 2023.</p> <p>4. Se realizaron las respectivas actas de cambio de clave, con el fin de dar cumplimiento a las políticas de seguridad en el reparto.</p>

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



No.	OBEJTIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
		reporte y planteamiento de inquietudes en relación con las decisiones y aspectos del SIGCMA."		5. Para el SGA participamos del segundo FORO DE JUSTICIA AMBIENTAL, de la socialización del sistema de gestión ambiental el día 30 de agosto del 2023, también participamos de la charla transformando las organizaciones a la sostenibilidad ambiental el día 09 de agosto del 2023. Así mismo se recuerda la importancia de la implementación de buenas prácticas que contribuyan a la disminución de los impactos ambientales generados.
3	<p>Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones:</p> <p>Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan</p>	<p>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.</p>	<p>3. Eficacia en el reparto de procesos: 99.11%</p>	<p>6. Se realizó la matriz de riesgos por cada proceso y se le hizo su respectivo seguimiento cada trimestre.</p> <p>7. Se dio cumplimiento al 100% de las metas estipuladas en cada Indicador.</p> <p>8. Se realizó el informe a la Alta Dirección, en el segundo trimestre del 2023 según directrices del SIGCMA nivel central.</p> <p>9. La auditoría interna se llevó acabo el día 27 de julio del año 2023.</p> <p>10. La auditoría externa se efectuó el día 14 de septiembre del año 2023.</p> <p>11. Se realizó toda la documentación correspondiente para la operación y mantenimiento del SIGCMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores. • Salidas no conformes. • Acciones de gestión. • Encuesta de percepción a usuarios internos y externos. <p>12. Se repartieron un total de 11.871 procesos.</p>

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



No .	OBEJTIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
			<p>4. Índice de satisfacción de documentos dirigidos a los juzgados: 99.71%</p> <p>5. Índice de satisfacción en la realización de visitas sociofamiliares: 98.5%</p> <p>6. Eficiencia en la realización de notificaciones: 99.95%</p>	<p>13. Se recibieron, en el año 2023, un total de 84.794 memoriales por el aplicativo de recepción de memoriales, de los cuales se hizo devolución de 250 memoriales y se recibieron por correo electrónico 9.221.</p> <p>14. En el año 2023 solicitaron 660 visitas sociales, de las cuales fueron calificadas 240 por los despachos judiciales: 168 excelentes, 69 como buenas, 4 como malas.</p> <p>15. En el año 2023, se realizaron 8.306 notificaciones y 45.306 comunicaciones de tutela, envió de medidas cautelares y otros; 59.072 envió de correspondencia. Se realizaron 803 emplazamientos, se registraron al SIICOR 4.509 acciones de tutela y se digitalizaron 185 procesos.</p> <p>16. Se realizó el informe de depósitos judiciales de forma trimestral y las conciliaciones mensuales de cada uno de los 29 Juzgados adscritos.</p> <p>17. Para el año 2023, se archivaron 236 cajas y 2.189 expedientes físicos y 7.185 procesos digitales, para un total de 9.374; y se remitieron al archivo central 858 cajas y 15.351 procesos.</p> <p>18. Se realizaron las capacitaciones, inducciones y reinducciones necesarias para el buen funcionamiento del Centro de Servicios.</p> <p>19. Se comunicaron los canales virtuales a los usuarios externos, con el fin de dar acceso a la justicia.</p> <p>20. Se actualizó la documentación que requería modificaciones.</p>

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



No.	OBEJTIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
4	<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>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.</p>	<p>7. Oportunidad en el soporte: 100%</p>	<p>21. los 955 requerimientos solicitados en el año 2023, se les dio respuesta oportuna (eliminación de registros, activación de registros, eliminación de memoriales, Elaboración del módulo JUZGADOWEB, copias de seguridad del sharepoint, creación del usuario Juzgado cuarto laboral del circuito, publicación de mensajes informativos, creación alerta constancias, etc.). Generando una oportunidad del 100%.</p>
5	<p>Talento Humano: Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."</p>	<p>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</p>		<p>22. El Centro de Servicios siempre se ha destacado por contar con servidores judiciales comprometidos con su trabajo; por lo tanto, las calificaciones de los mismos fueron netamente satisfactorias.</p> <p>23. Se realizaron los seguimientos a todas las áreas</p>

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

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

No.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
		<p>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>		

24. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Seguimiento, control y mejora	Índice de satisfacción de los usuarios	95%	97.2%	Se logra la meta. 1684 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción, arrojando el siguiente resultado: excelente, 1335; buena, 265; regular, 46, y malo, 38. Como calificación satisfecha 1614 usuarios y como insatisfecho 70 usuarios. Se incrementó en un 0.81 puntos porcentuales la satisfacción con respecto al año anterior, que tuvo un índice del 96.39%.
Direccionamiento estratégico	Índice de cumplimiento del Plan de Acción	100%	100%	Este indicador permanece constante debido a que se han ejecutado todas las actividades propuestas en el Plan de Acción.
Gestión documental	Índice de satisfacción de documentos dirigidos a los Juzgados	100%	99.71%	Se cumple la meta propuesta para la vigencia 2023, disminuyendo en 0,08 puntos porcentuales a lo obtenido en el año 2022.
Trabajo social	Índice de satisfacción en la realización de visitas sociofamiliares	90%	98.5%	Se cumple la meta propuesta para la vigencia 2023, se incrementó en 1.28 puntos porcentuales a lo obtenido en el año 2022, debido a los cambios de medición en este indicador.
Comunicaciones y notificaciones	Eficiencia en la realización de notificaciones	100%	99.95%	Se cumple la meta propuesta para la vigencia 2023, disminuyendo en 0,05 puntos porcentuales a lo obtenido en el año 2022, debido al cambio en la formulación del indicador.

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

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

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Reparto	Eficacia en el reparto de procesos	90%	99.11%	Se cumple la meta propuesta para la vigencia 2023, disminuyendo en 0,12 puntos porcentuales a lo obtenido en el año 2022.
Proceso de desarrollo y soporte tecnológico	Oportunidad en el soporte	90%	100%	Este indicador permanece constante debido a que se realiza oportunamente todos los requerimientos solicitados a este proceso.

25. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS

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

NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES				
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Gestión documental	250	De los 84.794 memoriales recibidos en el año 2023, se obtuvo como <i>Salida No Conforme</i> un total de 250, los cuales se remitieron a los despachos a los que no iban dirigidos.	Se redirigen los memoriales al juzgado correspondiente.	N/A
Reparto	101	De 11.871 procesos repartidos en el año 2023, se obtuvo 101 como <i>Salida No Conforme</i> , los cuales fueron por cambio de grupo y se reparte a los Juzgados que no corresponde.	Se realiza el cambio de grupo; se elimina ID de reparto.	N/A
Comunicaciones y notificaciones	34	De 8.306 notificaciones; 45.306 comunicaciones de tutela, envió de medidas cautelares y otros; 59.072 envió de correspondencia en el año 2023	Se remite nuevamente la comunicación	N/A
Recursos humanos	2	De 225 resoluciones, se obtuvieron 2 como <i>Salida No Conforme</i> .	Se realizan nuevamente las resoluciones con otro consecutivo.	N/A

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

- REPARTO:

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

Se puede evidenciar que se repartieron en el año un total de 11.871 procesos por el Centro de Servicios y los errores en el reparto fueron en total 101. Dichas situaciones fueron registradas como *Salidas No Conformes*. Se identifican como causas principales las siguientes:

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



- **SOPORTE TECNOLÓGICO:**

En el proceso de soporte tecnológico se requirieron 955 solicitudes, de las cuales se tramitaron oportunamente los siguientes:

- ✓ Eliminación de registros.
- ✓ Activación de registros.
- ✓ Eliminación de memoriales.
- ✓ Desinstalación e instalación del índice electrónico.
- ✓ Publicación de mensajes informativos.
- ✓ Elaboración de del módulo JUZGADOWEB.
- ✓ Sincronizar SHAREPOINT y ONEDRIVE, miembros SHAREPOINT.
- ✓ Cambios módulos.
- ✓ Copias de seguridad de sharepoint.
- ✓ Eliminaciones de registros.
- ✓ Creación de usuarios.
- ✓ Creación del usuario Juzgado 4 Laboral del Circuito.
- ✓ Actualizar el módulo de Memoriales ventanilla virtual en el formulario Revisar Documentación.

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



• **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:**

De 1.914 usuarios encuestados, 1.534 calificaron el servicio como excelente, 293 como bueno, 47 como regular y 40 como malo, como satisfechos 1.841 usuarios e insatisfechos 73, como observaciones se encontraron las siguientes más repetitivas.

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

En el año se recibieron vía telefónica 1.323 llamadas, las cuales calificaron como excelente el servicio prestado.



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

- Para el año 2023, se dio cumplimiento con las actividades propuestas del Plan de Acción, generando un índice del 100% de cumpliendo con la meta propuesta, teniendo en cuenta que es un indicador semestral y acumulativo.



• COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES:

Durante el año 2023 se realizaron 8.306 notificaciones; 45.306 comunicaciones de tutela, envió de medidas cautelares y otros; 59.072 envió de correspondencia.

- Se realizaron 803 emplazamientos.
- Se registraron al SIICOR 4.509 acciones de tutela.
- Se digitalizaron 185 procesos.



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

- TRABAJO SOCIAL:**

Durante el año 2023 se tuvo una oportunidad del 98.5% debido a que, de un total de 660 visitas solicitadas, calificaron 240 visitas de las cuales calificaron como excelente 168 y como buenas 69 y malas 4.



- GESTION DOCUMENTAL:**

Durante el año 2023 se recibieron un total de 84.794 documentos dirigidos a los Juzgados Civiles y de Familia por medio del aplicativo recepción de memoriales y se devolvieron 250 y 9.221 se recibieron por correo electrónico.



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



27. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Gestión de Control Interno y Auditoría	INTERNA	27/07/2023	0	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se reconoce el liderazgo, compromiso y competencia de la Coordinadora del Centro de Servicios, para el mantenimiento y mejora continua del SIGCMA. • Se destaca esta dependencia como pionera en la implementación de desarrollos tecnológicos para la gestión de los usuarios internos y externos. Se cuenta con una plataforma robusta compuesta por diferentes módulos, entre los que se resalta el de recepción de memoriales de los usuarios externos, la radicación de demandas, gestión de notificaciones judiciales, generación estadística judicial y el generador del FUID (Formato Único de Inventario Documental), este último conectado al módulo de SAIDOJ y Justicia XXI. <p>Oportunidad de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la matriz de riesgos, se recomienda ajustar la frecuencia con la que se realiza la actividad, toda vez que no se tiene un valor definido. <p>No se configuró ninguna <i>No Conformidad</i></p>
Gestión de Control Interno y Auditoría	ICONTEC	14/09/2023	0	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La clasificación del archivo judiciales de los Juzgados adscritos al Centro de Servicios para los Juzgados Civiles y de Familia de Manizales el cual ha permitido la ubicación de los documentos y su futura remisión en el tiempo establecido hacia el archivo central. • La actividad de recibir los procesos terminados junto con la gestión de los archivos pertinentes el cual ha permitido su adecuada clasificación y organización tanto física como digital. <p>Oportunidades de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es conviene analizar la necesidad de identificar en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad claramente los controles y no las evidencias de estos controles <p>No se configuró ninguna <i>No Conformidad</i></p>
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA	
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021	

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

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

Dicho ítem no aplica para el Sistema del Centro de Servicios para los Juzgados Civiles y de Familia, ya que esta actividad se desarrolla por la Dirección Seccional de Administración Judicial.

29. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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

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

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

PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
Todos los procesos	No se materializó ninguno de los riesgos identificados en la vigencia, contenidos en la matriz o mapa de riesgos respectivo.	Se revisó la matriz de riesgos del proceso. No requirió ajuste.	No se requiere modificar, ni la probabilidad, ni el impacto en la valoración de los riesgos inherentes al proceso.	No se identificaron nuevos riesgos.

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

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

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

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

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

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

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

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

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
Seguimiento, control y mejora	0	3	0	0	0	0	<p>La acción de gestión fue adecuada para los Servidores Judiciales del Centro de Servicios para los Juzgados Civiles y de Familia, ya que con estas capacitaciones se fomenta la cultura y el conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Se realizó el seguimiento a cada uno de los procesos operativos del centro de servicios con el fin de permitir la toma de decisiones y plantear acciones en el momento en que se considere necesario.</p> <p>Se revisaron los indicadores de los procesos a fin de</p>

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



PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							obtener una mayor exactitud en la medición de los objetivos propuestos, así como el análisis y la evaluación de las metas fijadas, desde su planificación hasta su mejora con el fin de tomar las acciones pertinentes.
Direccionamiento estratégico	1	4					<p>Se continúa brindando el apoyo a los Juzgados Laborales, disminuyendo cargas operativas con el fin, de que ellos se dediquen a sus funciones Judiciales.</p> <p>Se incentivó a los servidores judiciales a realizar las pausas activas.</p> <p>La acción fue conveniente para darle cabal cumplimiento a la normatividad vigente relacionada con la implementación y manejo de las Tablas de Retención Documental.</p> <p>Se ajustó la frecuencia de medición de los riegos a fin de cumplir con las recomendaciones planteadas en el auditoria interna del año 2023.</p>
Gestión documental	1	1					<p>Se organizaron los expedientes judiciales conforme a la Versión 2 del Protocolo de Gestión de documentos Electrónicos a fin de que se encuentren listos para la migración de los mismos a los repositorios que se pretenden implementar.</p> <p>Se plantea la posibilidad de que el centro de servicios</p>

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



PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							implemente el procedimiento de carga de memoriales en los expedientes digitales de los despachos civiles y de familia. Por lo anterior se analizó la capacidad operativa con la que cuenta el centro de servicios para asumir dicha función mediante observación de dicho procedimiento en la especialidad laboral.
Soporte tecnológico		1					Se crearon en el aplicativo SIGNOT las herramientas requeridas para la mejora del aplicativo desarrollado para la gestión del proceso de notificaciones. Igualmente se creó el módulo "Sistema Estadística" para el uso de los despachos judiciales. Todas las mejoras permiten aumentar la eficiencia de los procesos judiciales tanto a nivel del centro de servicios como a nivel de los despachos judiciales.
Archivo		1					Se realizaron las gestiones pertinentes para la aplicación, sistematización e implementación del FUID - Formato Único de Inventario Documental en el área de archivo del centro de servicios y su relación con los despachos judiciales.
TOTAL	2	10	0	0	0	0	

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

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

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

32. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Debido a que los despachos judiciales adscritos a esta dependencia, deben de migrar los expedientes al repositorio que el Consejo Superior de la Judicatura disponga, ya sea <i>SIUGJ</i> o <i>BESTDoc</i> , esta dependencia brindará apoyo en la organización de expedientes, de conformidad con las pautas establecidas en el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567).	Coordinador	11/01/2024 al 19/12/2024
Continuar con apoyo a los Juzgados Laborales del Circuito de Manizales.	Coordinador	11/01/2024 al 19/12/2024
Continuar con los ejercicios de planeación, matriz de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA.	Coordinador	11/01/2024 al 19/12/2024
Implementar el procedimiento de carga de memoriales en los expedientes digitales de los despachos judiciales civiles y de familia en el proceso de Gestión Documental.	Coordinador	11/01/2024 al 19/12/2024

33. 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?	<p>Es recomendable mantener, mejorar y estandarizar continuamente los formatos requeridos para el mantenimiento del SIGCMA.</p> <p>Teniendo en cuenta lo estipulado por el Consejo superior de la Judicatura mediante ACUERDO PCSJA23-12124 del 19 de diciembre de 2023 Artículo 28, en el cual se trasladan con carácter permanente; a partir del 11 de enero de 2024, los 5 cargos de Asistente social grado 01 hacia los Juzgados 01, 02, 03, 04 y 05 de Familia de Manizales. Se hace necesario suprimir el área de Trabajo Social del Centro de Servicios lo cual acarrea cambios en el mapa de procesos, así como la eliminación de los procesos, procedimientos y toda la documentación relacionada con dicha área.</p>
¿Se requiere necesidad de recursos?	Es necesario que el SIGCMA cuente con mayor recurso humano y recursos financieros que aseguren la sostenibilidad del mismo, pues actualmente no se cuenta en la planta de personal con cargos para designar de manera permanente a los coordinadores del SIGCMA, ni en el Consejo Seccional ni en la Dirección Seccional.

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

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

34. CONCLUSIONES

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

35. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

El Sistema de Gestión de Calidad implementado permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que organiza su trabajo, con instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad de la toma de decisiones basada en datos reales, del mismo modo permite establecer barreras de control que minimizan los impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.

Se mantiene el liderazgo de la Alta Dirección, lo cual permite cumplir con las actividades planeadas con oportunidad y en armonía con lo contemplado en el Plan Sectorial Desarrollo, la política y objetivos de calidad como marco de referencia del direccionamiento estratégico de la entidad y con el compromiso de todos los servidores judiciales que participan en su desarrollo.

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