



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA  
COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA  
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA

# Revisión por la Dirección



2022



<b>DEPENDENCIA:</b>	Centro de Servicios Civil Familia de Manizales	<b>LIDER DEL SIGCMA</b>	Natalia Quintero Hotos – Líder SIGMA Centro de servicios Civil - Familia
<b>FECHA DE REALIZACIÓN:</b>	Abril de 2022	<b>FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA</b>	18/04/2022
<b>PILARES ESTRATÉGICOS</b>	<b>MACRO - PROCESOS</b>	<b>PROCESOS</b>	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<b>JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN.</b>	<b>ESTRATÉGICOS</b>	Dirección estratégica	X
	<b>MISIONALES</b>	Comunicaciones y notificaciones	X
		Gestión documental	X
		Reparto	X
		Depósitos Judiciales y Conciliaciones	X
		Trabajo social	X
Archivo	X		
<b>CALIDAD DE LA JUSTICIA</b>	<b>APOYO</b>	Insumos e inventarios	X X
<b>ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA</b>		Desarrollo y soporte tecnológico	X
		Recursos Humanos	X
	<b>EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	Seguimiento, Control y Mejora de la Gestión	X

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

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



<b>COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2021) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)</b>	<b>ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)</b>
<p>Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del Sistema a través de mecanismos de Sensibilización, capacitación y socialización entre otros.</p>	<p>Cada mes se realizó capacitación y/o sensibilización y/o socialización a los servidores judiciales adscritos al Centro de Servicios sobre el Sistema de Gestión de Calidad.</p>
<p>Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567).</p>	<p>A raíz de la emergencia sanitaria, este Centro de Servicios ha apoyado el plan de digitalización de expedientes judiciales conforme a las pautas plasmadas en el Acuerdo PCSJA20-11567, para garantizar la correcta conformación del expediente electrónico y preservar su integridad y disponibilidad. Se brindó apoyo y capacitación a los 25 Despachos Judiciales adscritos a este Centro de servicios con la digitalización de los expedientes y con la organización y conformación del expediente digital, y se organizaron un total de 7.376 expedientes con 113.091 actuaciones.</p> <p><b>así:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Renombrar los archivos conforme a la estructura semántica adecuada.</li> <li><input type="checkbox"/> Ordenar las actuaciones cronológicamente y con el formato específico.</li> <li><input type="checkbox"/> Ajustar los archivos a los formatos permitidos por el Nivel Central</li> <li><input type="checkbox"/> Realizar el índice electrónico para cada uno de los cuadernos.</li> </ul>
<p>Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación.</p>	<p>Se desarrolló la herramienta denominada “Índice Electrónico” que garantiza el eficiente diligenciamiento del Índice Electrónico, mediante un proceso automático que reduce el tiempo utilizado por el despacho en tareas operativas, con el fin de que lo dispongan en sus labores de sustanciación. Capacitando y dando soporte a los despachos en el uso de la herramienta.</p>
<p>Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA</p>	<p>Se continuó con la planeación, realización y manejo de la matriz de riesgos, se verificaron y modificaron algunos de los indicadores integrales de medición, se realizaron nuevas acciones de gestión con el fin de dar un mejoramiento continuo al SIGCMA.</p>
<p>Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización.</p>	<p>Se actualizó el manual de procesos y procedimientos, el portafolio tecnológico, la plantilla del Informe por la alta dirección se estandarizó por parte de Nivel central, al igual que la matriz de riesgos y el plan de acción con el fin de dar cumplimiento a los principios</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>



	de Normalización y Estandarización.
Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital.	<p>Con el fin de optimizar la atención de los usuarios internos y externos se implementaron gradualmente, los siguientes aplicativos, para los cuales la Coordinadora, con el apoyo del personal, brinda permanente capacitación y orientación a los usuarios, incluso de manera personalizada, bien sea de manera virtual presencial, cuando ha sido necesario.</p> <p><b>1. Migración del aplicativo a un servidor WEB:</b></p> <p>Se implementó la migración del aplicativo del Centro de Servicios, a un servidor web, lo que permite que los juzgados adscritos a esta dependencia, puedan tener acceso a los archivos digitales, desde cualquier equipo y ubicación.</p> <p><b>2. Ventanilla virtual para la presentación de demandas:</b></p> <p>A través de este aplicativo web, se recibe de manera segura y ordenada las demandas que se han de someter a reparto entre los Juzgados Civiles, de Familia y Tribunal Superior Sala Civil – Familia. Uno de los objetivos principales de esta plataforma es mantener informado al usuario externo, sobre el resultado de sus trámites registrados, siendo posible consultar, en tiempo real, el despacho a quien le correspondió conocer su solicitud. Los usuarios externos cuentan con un perfil que les permite administrar las demandas presentadas en los Juzgados de Manizales.</p> <p><b>3. Ventanilla virtual de recepción de memoriales:</b></p> <p>Esta iniciativa se concibió con el fin de recibir de manera organizada y segura los documentos dirigidos a los 25 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>

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><b>4. Ventanilla virtual de consulta de las notificaciones:</b></p> <p>A raíz de la necesidad de facilitar el acceso a la justicia, con el fin de que los abogados estén enterados del estado de las notificaciones que se tramitan a través de esta dependencia, y en busca de disminuir las llamadas de los usuarios, dirigidas a los despachos judiciales, consultando por las diligencias de su interés, se implementó en la ventanilla virtual de recepción de memoriales, <b>una vista con opción de consulta para las notificaciones</b>, en donde se puede verificar si se ha surtido, o no, la notificación a que hubiere lugar y la fecha de devolución al despacho. Esta consulta solo la pueden utilizar los profesionales del derecho con acceso a la plataforma, que estén perfilados como usuario "abogado" validado con la <b>URNA</b>.</p> <p><b>5. Ventanilla de consulta de memoriales:</b></p> <p>A raíz de la necesidad de facilitar el acceso a la justicia de los abogados y usuarios en general, se implementó en la ventanilla virtual de recepción de memoriales del Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Civiles y de Familia de Manizales, Caldas, una vista de consulta de los memoriales y demás documentos cargados a través de ésta, con el objetivo de facilitar el acceso a la justicia de los usuarios y brindar mayor acompañamiento en los trámites virtuales.</p> <p><b>6. Implementación de <i>SharePoint</i> en los Juzgados Civiles Municipales, Civiles del Circuito y de Familia de Manizales (Caldas):</b></p> <p><i>SharePoint</i>, es una herramienta tecnológica de gestión documental, que permite la operación virtual del despacho, y la organización y unificación de la información judicial en un solo sitio.</p> <p>El CSCFM implementó esta herramienta en el espacio virtual de cada despacho, para lo cual se construyeron:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Formularios de identificación del proceso</li></ul>
--	---

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



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementación de los flujos de trabajo (perfilado a los empleados de cada juzgado), para lo cual se hizo de manera personalizada según funcionamiento de cada despacho, para lo cual se configuraron los flujos de trabajo en donde se definieron las etapas y los responsables de tareas.</li> <li>✓ Creación de la biblioteca de procesos con la respectiva clasificación.</li> <li>✓ Se configuro el sitio y se realizó el cargue y migración de la información. (procesos digitalizados)</li> <li>✓ Creación de menú con accesos a los aplicativos institucionales de la Rama Judicial.</li> <li>✓ Se dispuso un acompañamiento completo, capacitando a los integrantes de cada uno de los 25 despachos, y se continúa brindando el soporte técnico que ha sido necesario.</li> </ul>
<p>Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.</p>	<p>Por parte de la Seccional nos brindaron capacitaciones y sensibilizaciones en las cuales participamos (piezas gráficas, circular de austeridad en el gasto, siembratón, clasificación de los residuos con la nueva codificación de los colores).</p>

**2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO:**

Se hace la revisión del Contexto vigencia 2021. La revisión puede **implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2022.**

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)	ACCION A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
<p><b>Transversal a todos los procesos</b></p>	<p><b>Cuestiones internas y externas</b></p>	<p>Contingencia provocada por la declaratoria de estado de emergencia a causa del COVID-19.</p> <p>Normativa expedida por entidades del gobierno que paralice las funciones de la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de servicios virtuales que garanticen acceso desde cualquier lugar a los servicios ofrecidos por el Centro. Migración de los aplicativos a un servidor Web, para que los usuarios internos y externos puedan tener acceso desde cualquier equipo y ubicación.</li> <li>• Planificación de estrategias de</li> </ul>

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



		Rama Judicial por motivo de emergencias sanitarias de orden nacional.	<p>comunicación para los usuarios internos y externos. “Aplicativos” Ventanilla virtual para la presentación de demandas, Ventanilla virtual de presentación de memoriales, consulta de notificaciones y aplicativo interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance en la implementación de nuevos aplicativos y seguimiento a los existentes con el fin de implementar las mejoras, que contribuyan a una excelente gestión.</li> <li>• Ampliación y divulgación de otros canales de comunicación y suministro de información a los usuarios a través de celular, whatsapp, correo, aplicativos virtuales, etc.</li> </ul>
		Cambios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoyo en la digitalización de procesos.</li> <li>▪ Divulgación en la comunidad de las herramientas tecnológicas dispuestas para prestar el servicio de justicia y su funcionamiento.</li> <li>▪ Alta cobertura de canales de comunicación institucionales.</li> <li>▪ Adquisición de herramientas tecnológicas tales como Teams para optimizar el flujo de información al interior del Centro de Servicios y garantizar la comunicación interna.</li> <li>▪ Implementación de herramientas tecnológicas (Migración aplicativo, Ventanilla virtual y share point) para la totalidad de los procesos abarcando el conocimiento, simplificando trámites, mejoramiento de la comunicación interna y erradicando el uso de papel para la gestión de los expedientes.</li> <li>▪ Desarrollo de herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión que complementan los aplicativos institucionales que garantizan la atención virtual.</li> <li>▪ Utilización del correo electrónico para las comunicaciones con el usuario.</li> <li>▪ Uso de aplicativos para generar</li> </ul>

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



			comunicaciones.
<b>Transversal a todos los procesos</b>	<b>Requisitos legales</b>	Nueva normatividad Resolución 2184 de 2019  Artículo 4. Adóptese en el territorio nacional, el código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente, así:  a) Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables. b) Color Blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón. c) Color negro para depositar los residuos no aprovechables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar en la divulgación y sensibilización frente al cambio del código de colores y ajustarse a los requisitos normativos.</li> </ul>
<b>Transversal a todos los procesos</b>	<b>Aspectos ambientales significativos</b>	Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalización de procesos judiciales.</li> <li>Uso de herramientas tecnológicas (Teams, correos electrónicos institucionales, aplicativos propios).</li> </ul>
<b>Procesos Estratégicos</b>	<b>Riesgos y oportunidades</b>	Oportunidad: transformación y modernización judicial en los trámites atendidos por la especialidad Civil – Familia de Manizales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer Modelos Operativos para mejorar la prestación del servicio virtual.</li> </ul>

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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
<b>Seguimiento, Control y mejora a la Gestión</b>	Obtener la información sobre la percepción de los usuarios externos frente al servicio prestado por el Centro de Servicios	92.20%	95%	Durante el año 2021, la satisfacción de los usuarios externos con respecto al servicios recibidos se ubica en excelente con un 92.20%.
<b>Seguimiento,</b>	Obtener la información sobre la			Durante el año 2021, 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





<b>Control y mejora a la Gestión</b>	percepción de los usuarios internos frente al servicio prestado por el Centro de Servicios	87%	85%	satisfacción de los usuarios internos con respecto al servicios recibidos se ubica en excelente con un 87%.
--------------------------------------	--	-----	-----	---

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

<b>FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Rendición de Cuentas, Mesas Regionales, Reuniones Generales entre otros)</b>	<b>COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN</b>	<b>RESULTADOS</b>
Encuesta de satisfacción a los usuarios externos con respecto al servicio prestado por esta dependencia.	<p>Por medio del aplicativo de recepción de memoriales, se puede visualizar la encuesta con respecto a la prestación del servicio de esta dependencia, con el fin de hacer seguimiento a las observaciones realizadas por los usuarios, resolver sus inquietudes y brindar capacitaciones a los usuarios que lo requieran.</p> <p>Para los usuarios que nos califican insatisfechos y que nos dejan observación a través de la plataforma, se le hace una retroalimentación por medio del correo electrónico de coordinación donde se realiza seguimiento y se les brinda respuesta a sus inquietudes, con el fin de cambiar la percepción de la prestación del servicio.</p>	<p>En el año 2021 realizaron la encuesta 2182 usuarios; 1638 calificaron excelente el servicio prestado, 456 bueno; 50 regular; 38 malo.</p> <p>Como calificación satisfecha 2104 usuarios e insatisfecho 78 usuarios.</p>
Encuesta de satisfacción del servicio prestado por vía telefónica.	Por medio de la línea telefónica 3215765914 las llamadas recibidas por este medio, los usuarios califican el servicio prestado.	Calificación de llamadas telefónicas: Para el año 2021, 2947 usuarios realizaron la calificación vía telefónica, arrojando el siguiente resultado, Excelente 2936, Buena 9, regular 1, y una persona no califico la prestación del servicio.
Encuesta de satisfacción a los usuarios internos.	Anualmente se realiza una encuesta de satisfacción del servicio prestado a los usuarios internos, con el fin de conocer su	Para el año 2021 se realizó la encuesta de los usuarios internos con el fin de conocer su opinión

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



	opinión con respecto al servicio y tomar acciones de mejora si se requiere.	con respecto al servicio que presta esta dependencia, obteniendo como resultado que el 87% de los usuarios internos considera que siempre se brinda de manera oportuna las respuestas a sus inquietudes y el 13% casi siempre.
--	---	--

**a. ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRs:**

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Peticiones</b>				
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Quejas</b>				
Dirección Estratégica	45	45	0	En la vigencia 2021 se registraron un total de 45 quejas relacionadas con el aplicativo "Ventanilla virtual recepción de memoriales", las cuales fueron contestadas de forma oportuna por medio de correo electrónico de coordinación.
<b>Total</b>	45	45	0	
<b>Reclamos</b>				
Dirección Estratégica	5	5	0	En la vigencia 2021 se registraron un total de 5 reclamos relacionadas con el aplicativo "Ventanilla virtual recepción de memoriales", las cuales fueron contestadas de forma oportuna por medio de correo electrónico de coordinación.
<b>Total</b>	5	5	0	
<b>Sugerencias</b>				
Dirección Estratégica	12	12	0	En la vigencia 2021 se registraron un total de 12 sugerencias relacionadas con el aplicativo "Ventanilla virtual recepción de memoriales", las cuales fueron contestadas de forma oportuna por medio de correo electrónico de coordinación.
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Felicitaciones</b>				

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



	0	0	0	
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	

**3. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA (Fundamentado en el Plan de Acción) (INCLUYE AMBIENTAL - SI APLICA)**

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	Modernización Tecnológica y Transformación Digital	Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.	<b>Oportunidad en la entrega de documentos dirigidos a los Despachos Judiciales 99.03%</b>	Para el año 2021 se tuvo una oportunidad en la entrega de memoriales del 99.03%.
6	Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento.	Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley.	<b>Los indicadores anteriores</b>	Tomando como base los indicadores anteriores, se evidencia el cumplimiento a la constitución y la ley a través de su debida aplicación para la toma de decisiones.
12	Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.	Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.	<b>Índice de satisfacción de los usuarios 92.20%</b>	Para el año 2021 el índice de satisfacción de usuarios fue del 92.20% realizando la encuesta de satisfacción por el aplicativo de recepción de memoriales y por vía telefónica al número 3215765914.
13	Calidad de la Justicia	Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	<b>Índice de cumplimiento del plan de acción 100%</b> Actividades ejecutadas/ Actividades formuladas	El 100% de las actividades formuladas fueron ejecutadas satisfactoriamente, lo cual se puede evidenciar en el seguimiento al plan de

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.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
14		Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA).	<p><b>Índice de cumplimiento del plan de acción 100%</b></p> <p>Actividades ejecutadas/ Actividades formuladas</p> <p><b>Auditorias: N° de No conformidades Interna:0 Externa:0</b></p>	<p>acción de la dependencia, lo que responde al mejoramiento del SIGCMA.</p> <p>El 100% de las actividades formuladas fueron ejecutadas satisfactoriamente, lo cual se puede evidenciar en el seguimiento al plan de acción de la dependencia, lo que responde al mejoramiento del SIGCMA.</p> <p>Lo anterior se evidencia mediante los resultados de las auditorias tanto interna como externa</p>

4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
SEGUIMIENTO CONTROL Y MEJORA	Índice de satisfacción de los usuarios	95%	92.20%	la satisfacción de los usuarios con respecto al servicios recibidos se ubica en excelente con un 92.20%. En el periodo comprendido de enero a marzo la satisfacción de los usuarios fue del 89.48%, en el periodo de abril a junio la satisfacción de los usuarios fue del 91.74% en el periodo de julio a septiembre la satisfacción de los usuarios fue del 89.29% y en el periodo de octubre a diciembre la satisfacción de los usuarios fue del 98.31% con respecto del periodo anterior se observa un incremento del 9.02%.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Índice de cumplimiento del plan de acción	100%	100%	Para el primer y segundo semestre se ha cumplido a cabalidad el plan de acción en la realización de las actividades propuestas como la adecuada atención al usuario, el seguimiento a las observaciones realizadas

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



				por los usuarios externos, la medición oportuna de los indicadores de medición, contribuir con la sistematización, actualización y soporte de las herramientas tecnológicas, proveer y mantener el talento humano, divulgación de la información del Plan de anticorrupción, cumplimiento de los numerales implementados de la norma de gestión de calidad, actas de cambio de clave de los servidores judiciales del área de reparto, actualización del manual de procesos y procedimientos.
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>Oportunidad en la entrega de documentos dirigidos a los Despachos Judiciales</b>	<b>100%</b>	<b>99.03%</b>	La oportunidad de entrega de documentos dirigidos a los despachos Judiciales se ubica en excelente con un 99.03%. En el periodo comprendido de enero a marzo la oportunidad de entrega fue del 98.50%, en el periodo de abril a junio la oportunidad de entrega fue del 99.22% en el periodo de julio a septiembre la oportunidad de entrega fue del 99.24% y en el periodo de octubre a diciembre la oportunidad de entrega fue del 99.17%. Manteniéndose la oportunidad por encima del 95%.
<b>TRABAJO SOCIAL</b>	<b>Oportunidad en la realización de visitas socio familiares</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>	Para el año 2021 se obtuvo un 100% en la oportunidad en la realización de las visitas sociales. se mantiene la tendencia de este indicador en comparación con años anteriores.
<b>SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA</b>	<b>Nivel de implementación de la Norma de Gestión de calidad</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	Para el año 2021 se cumplió con los numerales de la norma que nos aplica a nosotros como centro de servicios Judiciales. Siempre manteniendo constante el indicador en años anteriores.
<b>COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES</b>	<b>Eficiencia en la realización de notificaciones</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	Para el año 2021 se obtuvo el 100% en la eficiencia en la realización de notificaciones. En comparación con el año anterior hubo un aumento del 10.56%.
<b>REPARTO</b>	<b>Eficiencia en el reparto de procesos</b>	<b>100%</b>	<b>99.47%</b>	Para el año 2021 se obtuvo una eficiencia en el reparto de procesos del 99.47. en comparación con el año anterior disminuyó en un 0.23%.
<b>DESARROLLO Y SOPORTE TECNOLÓGICO</b>	<b>Oportunidad en el soporte</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>	Para el año 2021 se obtuvo una oportunidad en el soporte del 100%, dando respuesta a las solicitudes requeridas por los usuarios en el tiempo establecido. En comparación con años anteriores

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



				permanece constante el indicador.
--	--	--	--	-----------------------------------

Nota. Incluir el número de indicadores por proceso:

#### 6. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS:

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

NUMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME				
Proceso	Número de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
REPARTO	77	Se evidencian 77 SNC, por errores involuntarios cometidos en el reparto: 1. Asignación de Grupo equivocado 2. Doble reparto 3. Radicación en un Juzgado no correspondiente  Se realizaron las respectivas correcciones.	x	
GESTION DOCUMENTAL	572	Se evidencian 572 SNC, por errores de los usuarios externos: Remiten el memorial al despacho que no corresponde. Se realizaron las respectivas correcciones.	x	
RECURSO HUMANO	1	Se expidió resolución No. 021 con error en la cedula de ciudadanía de la interesada.	x	

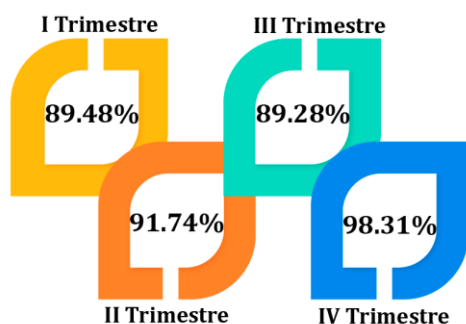
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



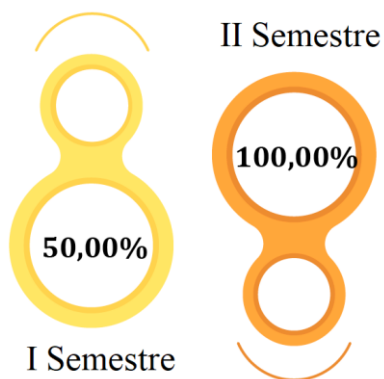
**7. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso por procesos, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos):**

Direccionamiento estratégico:

**Índice de satisfacción de los usuarios**



**Índice de cumplimiento del plan de acción**



**Nivel de implementación de la Norma**

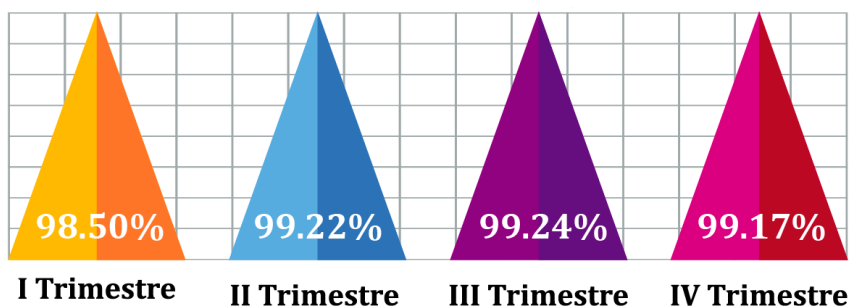


CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



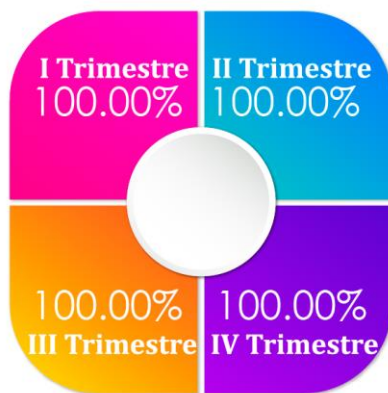
**Gestión documental:**

**Oportunidad en la entrega de documentos dirigidos a los Despachos Judiciales**



**Trabajo social:**

**Oportunidad en la realización de visitas socio familiares**



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





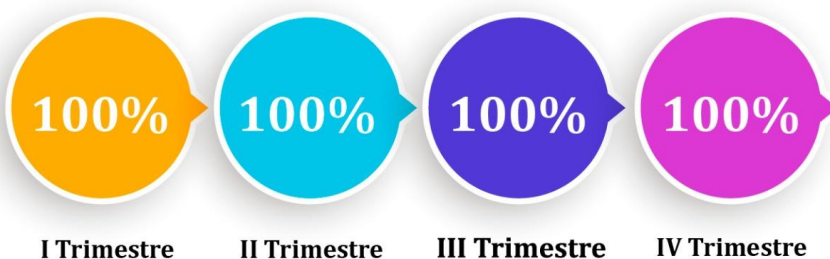
**Comunicaciones y notificaciones:**

**Eficiencia en la realización de notificaciones**



**Desarrollo en el soporte tecnológico:**

**Oportunidad en el soporte**

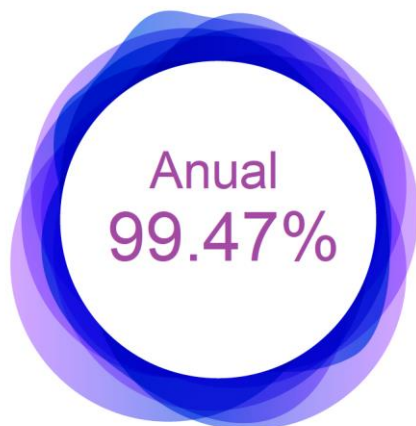


CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



**Reporto:**

Eficacia en el reparto de procesos



**8. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA/ EXTERNA**

PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Todos los procesos	Auditoria interna SIGCMA	26/08/2021	0 NC. Se presentaron 5 oportunidades de mejora 8 fortalezas 1 hallazgo	La organización debe determinar qué necesita seguimiento y medición, los métodos necesarios para asegurar resultados válidos, cuándo se deben llevar a cabo, cuándo evaluar y analizar los resultados de las mediciones para el seguimiento, medición, análisis y evaluación. En el proceso de reparto se hace un cálculo de eficacia basado en las salidas no conformes, obteniendo un porcentaje de 0.18% lo que llevo a pasar de un cálculo trimestral a anual.  <b>FORTALEZAS</b> • El mantenimiento y actualización permanente en el diseño de los aplicativos utilizados para las actividades del centro de servicios de

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>forma virtual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La generación de forma automática del índice electrónico de los procesos</li> <li>• La atención al usuario por diferentes medios virtuales y físicos.</li> <li>• Escuchar las necesidades y expectativas de los usuarios dando respuesta puntual a cada observación recibida.</li> <li>• El seguimiento a la percepción de los usuarios y al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas mediante encuestas al momento de prestar el servicio, de forma telefónica y a través de aplicativo.</li> <li>• La utilización de diagramas de flujo en los procedimientos.</li> <li>• Participación de los líderes de los procesos en la identificación de riesgos propios de cada uno.</li> </ul> <p><b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar los objetivos en los procedimientos para determinar qué medir, el método de seguimiento y el diseño de indicadores en caso que aplique.</li> <li>• Revisar la pertinencia del indicador de reparto, ya que el porcentaje de salidas no conformes y por ende la eficacia del reparto están controlados en el tiempo, realizando una medición anual; se podría considerar el análisis de otras variables a controlar.</li> <li>• Revisar los periodos del seguimiento y medición en cada proceso, de forma que permitan una acción oportuna en caso de tener que implementar correctivos.</li> <li>• Realizar ajustes en los procedimientos incluyendo ítems como objetivo.</li> </ul>
--	--	--	--	--

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



				<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los roles que elaboran y aprueban los documentos.</li> </ul>
<b>Todos los procesos</b>	Auditoría externa ICONTEC	09/11/2021	0 NC	Para promover la mejora continua y facilitar la consolidación de datos evaluar la posibilidad de llevar a valores los criterios de calificación empleados en la encuesta de satisfacción

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

Dicho ítem no aplica para el Sistema del Centro de servicios Civil – Familia, ya que esta actividad se desarrolla por la Dirección Ejecutiva Seccional.

**10. LA ADECUACION DE LOS RECURSOS**

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

PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2021
CALIDAD DE LA JUSTICIA	Recertificar y mantener el SIGCMA: esta estrategia tiene como objetivo mantener, mejorar y ampliar el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, a través de la realización de las actividades tendientes a mantener la certificación por parte de un Ente Certificador Externo en las normas: NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015. NTC6256:2018 GTC 286:2018 (verificación de requisitos) Operaciones Bioseguras: Huella de Confianza: Sellos de Bioseguridad.	\$ 730.000.000
	Implementar la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286: esta estrategia tiene como objetivo implementar la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286, en el nivel central, en los Consejos Seccionales de la Judicatura y Direcciones Seccionales de Administración Judicial y en los despachos judiciales que	\$ 600.000.000

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



PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2021
	voluntariamente adopten la norma, articuladas a las Estructuras de Alto Nivel. El proceso de realizará de forma escalonada, pero con fines de certificación	
	Actualización y formación en Estructuras de Alto Nivel, la Norma y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial; el MPIG para los servidores Judiciales: esta estrategia tiene como fin incentivar, fomentar y lograr la interiorización y concientización, así como la apropiación de los Modelos de Gestión, las Estructuras de Alto Nivel: Normas ISO, así como la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286 en el nivel central, en los Consejos Seccionales de la Judicatura, las Direcciones Seccionales de Administración Judicial y en los Despachos Judiciales de la Rama Judicial con el fin de contar con servidores judiciales actualizados, formados y debidamente certificados en Estructuras de Alto Nivel, la Norma y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial; el MIPG y como consecuencia de ellos contar con equipos de Auditores Certificados Internos a nivel seccional para cubrir el 100% de las necesidades de Auditorías Internas y generar capacidad instalada y cuadros de relevo en la Rama Judicial	\$ 700.000.000
	Diseñar e implementar la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental: la estrategia tiene como fin el diseño de la Plataforma Estratégica del Sistema de Gestión Ambiental en el marco de lo establecido en la Norma NTC ISO 14001:2015, articulada a las normas ISO y por consiguiente a la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286 en las sedes donde se haya certificado el Sistema de Gestión Ambiental y generar los procesos de conciencia ambiental en las sedes en las que se vayan creando las condiciones de posible certificación ambiental, dadas las características que exige la norma para procesos de certificación de los sistemas de gestión ambiental.	\$ 400.000.000

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



PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2021
	Proceso de Formación SIGCMA: Conversatorio Internacional del SIGCMA.	\$ 1.352.000.000
	<b>TOTAL INVERSIONES 2021</b>	<b>\$ 3.782.000.000</b>

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

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

PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
Todos los procesos	Interrupción o demora en el Servicio Público de Administrar Justicia.	Implementación de nuevos métodos de trabajo, que permitan administrar justicia sin poner en riesgo la salud de ninguna de las partes, lo que implico realizar cambios en procedimientos virtuales y actualización de ajustes en la plataforma del Centro de Servicios para la prestación del servicio de justicia.  En concordancia con los lineamientos dados por el Consejo Superior de la judicatura para la atención al ciudadano, en tiempos de pandemia.	Sí.  Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	Si

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	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?
	Inaplicabilidad de la normatividad ambiental vigente	Participación de las jornadas de capacitación y sensibilización ambiental programadas por Nivel Central	No	No
	Recibir dádivas o beneficios para alterar los planes de acción establecidos	Socialización de la normatividad aplicable y del código de ética y del Plan Anticorrupción.	Sí. Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	Si
	Con ocasión a la pandemia y con la limitación de la revisión de los expedientes físicos, se identificó la oportunidad de apoyar a los Despachos Judiciales adscritos a esta dependencia con la digitalización de los expedientes.	Se apoyo a los 25 Despachos Judiciales adscritos a esta dependencia con la digitalización de los expedientes y con la organización de los mismos de acuerdo al protocolo.	Sí. Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	Si
	Actualización de los aplicativos para la realización efectiva de todos los procesos de esta Dependencia	Se actualizaron y desarrollaron nuevos aplicativos para el acceso de administrar justicia tanto para usuarios internos como para usuarios externos.  Se migro el aplicativo del centro de servicios a un	Sí. Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	Si

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	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?
		<p>servidor web</p> <p>Se creó el aplicativo de Ventanilla de recepción de demandas.</p> <p>Se creó el aplicativo de Ventanilla de recepción de memoriales.</p>		

• La información registrada en este ítem puede implicar cambios en el mapa de riesgos

**11.1. ¿Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades han sido eficaces y por qué?**

Si han sido eficaces para todos riesgos identificados pues se dio solución a la consecuencia ocasionada con la materialización del riesgo y en el caso de la oportunidad detectada, se ajustó la matriz de riesgos permitiendo que se siga controlando este criterio.

**11.2. 10.2 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 se ha aportado al mejoramiento del medio ambiente a través de la disminución en el uso de tóner y papel, como consecuencia de la implementación de la digitalización de expedientes y desarrollo de las actividades por medios virtuales.

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

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	

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





Dirección Estratégica	0	6	6	0	0	0	Se plantearon 6 acciones de mejora, las cuales se cerraron de manera oportuna.
Soporte tecnológico	0	5	5	0	0	0	Se plantearon 5 acciones de mejora, la cuales se cerraron de manera oportuna.
Depósitos Judiciales	0	1	1	0	0	0	Se planteó 1 acción de mejora, la cual se cerró de manera oportuna
Comunicaciones y notificaciones	0	1	1	0	0	0	Se planteó 1 acción de mejora, la cual se cerró de manera oportuna
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	Durante el año 2021, las acciones de gestión implementadas se cerraron de manera oportuna

### SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

#### 13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del Sistema a través de mecanismos de Sensibilización, capacitación y socialización entre otros.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2022 al 05/03/2022
Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567).	Líder del proceso en Coordinación con el CENDOJ	01/03/2022 al 05/03/2022
Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2022 al 05/03/2022
Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA	Líder del proceso.	01/03/2022 al 05/03/2022

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



Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2022 al 05/03/2022
Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2022 al 05/03/2022
Esta dependencia, apoyará con el registro de las acciones de tutela a La Corte Constitucional para su eventual revisión en el aplicativo SIICOR.	Dirección Estratégica	07/02/2022 al 28/02/2022
Esta dependencia, apoyará con las valoraciones de apoyo de conformidad con la Ley 1996 de 2019 y el Decreto 487 de 2022.	Dirección Estratégica	28/02/2022 al 30/06/2022
Realizar aplicativo de control de audiencias, donde se registren las audiencias de los 25 despachos adscritos al centro	Dirección Estratégica	01/04/2022 al 30/09/2022
Realizar seguimiento a cada uno de los procesos y/o áreas de esta dependencia través de mecanismos de inducción, reinducción, socialización entre otros.	Dirección Estratégica	11/01/2022 al 16/12/2022

**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??	Actualización de las caracterizaciones, procedimientos y formatos de los procesos por parte de nivel central.
¿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 ni del Consejo Seccional ni de la Dirección Seccional, con cargos para designar de manera permanente a los Coordinadores del SIGCMA.

**15. CONCLUSIONES**

CONDICIÓN	PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	Si porque aporta al cumplimiento de la labor misional y los requisitos establecidos por la Constitución y la Ley y contribuye en el logro de la Política y Objetivos de Calidad y porque las disposiciones y metas trazadas por el Centro de Servicios se realizan y se cumplen para el mejoramiento y mantenimiento del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito – CONVENIENTE	Si porque 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 definidos por la Entidad.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO	Una vez realizado la revisión del SIGCMA, este se encuentra alineado a la misión y visión de la entidad y a los principios de la entidad establecidos en la constitución, Ley 270 y las demás normas concordantes y le apunta al cumplimiento de los pilares estratégicos establecidos en la Plan Sectorial de Desarrollo.

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



d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ	Si porque se ejecutan las actividades conforme a lo planeado y conforme a los requisitos establecidos y en cumplimiento del Plan Sectorial de Desarrollo de la Entidad, bajo la óptica de la mejora continua y el pensamiento basado en riesgos
---	---

#### 16. 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 requiere la estandarización y normalización de toda la plataforma estratégica, manuales, procesos, procedimientos, caracterizaciones, respetando las características propias de la especialidad. La normalización y estandarización debe incluir todas las normas en las cuales estamos certificados y las políticas de calidad, medio ambiente y favorecer el uso de las Tics en el servicio público de administrar justicia.
- 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 quienes en su desarrollo participan

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