



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA  
COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA  
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA  
2021

# Revisión por la Dirección



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



<b>DEPENDENCIA:</b>	Juzgados y Centro de Servicios Administrativos de Envigado	<b>LIDER DEL SIGCMA</b>	Claudia Marcela Pareja Arango-Juez Representante del SIGCMA
<b>FECHA DE REALIZACIÓN:</b>	ABRIL29 DE 2022	<b>FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA</b>	MAYO 5 DE 2022
<b>PILARES ESTRATÉGICOS</b>	<b>MACRO - PROCESOS</b>	<b>PROCESOS</b>	<b>Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección</b>
<p><b>*JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN.</b></p> <p><b>*CALIDAD DE LA JUSTICIA</b></p> <p><b>ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA</b></p>	<b>ESTRATEGICOS</b>	Dirección Estratégica	X
	<b>MISIONALES</b>	Acciones Constitucionales	X
		Civil	X
		Familia	X
		Laboral	X
		Penal	X
	<b>APOYO</b>	Gestión de los recursos	X
		Gestión del Talento Humano	X
<b>DE EVALUACION Y MEJORA</b>	Seguimiento, Control y Mejora a 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 LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



<p><b>COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2021) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)</b></p>	<p><b>ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)</b></p>		
<p>Capacitación de servidores en herramientas del SGC- Haciendo énfasis en la utilidad de los SNC y ACPM</p>	<p>Estado: Ejecutados En los juzgados y Centro de Servicios Administrativos, se tuvo sensibilizaciones en materia del Plan de Acción y de la Utilidad y aplicación de las Herramientas del SIGCMA.</p> <p>Por parte del nivel Central, se tuvo capacitación – Oficina de Calidad – En el Plan de Acción y Matriz de Riesgos</p> <p>Adicionalmente, se tuvo sensibilización en temas relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental y Sellos de Bioseguridad</p> <p>Evidencia: Listas de Capacitación SGC</p>		
<p>Comités Seccionales SIGCMA</p>	<p>Estado_ Ejecutados. Se ejecutaron 3 Comités Seccionales con la participación de las sedes certificadas Consejo Seccional de la Judicatura-Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial –Itagüí y Envigado</p> <p>Evidencia: Listas de asistencia a Comité Seccionales SIGCMA por los líderes</p>		
<p>Monitoreo del comportamiento de los Indicadores del proceso Misional-propuesta de incremento a la capacidad jurisdiccional.</p>	<p>Estado: Aplicación periódica trimestral. Se tienen revisiones trimestrales del SIGCMA donde se promueve la cultura de la medición de los indicadores de Rendimiento – Evacuación – Congestión y Validación y se invita a elaborar comparativos de los comportamientos con periodos similares en vigenias anteriores y también con despachos homólogos.</p> <p>Evidencia: Archivos sobre la revisión por la Dirección del SIGCMA en Envigado</p>		
<p>Fijar responsabilidad clara sobre la capacitación específica en el SGC al interior de las oficinas</p>	<p>Estado: Ejecutada. Existe propuesta entre los líderes de procesos, que se delegue esta actividad en el Juez Representante del SIGCMA y en su suplente, con el fin de brindar esta capacitación, por líder del SIGCMA con un buen dominio. Actualmente las capacitaciones específicas se adelantan por los jueces o líderes de los despachos que tienen formación en los sistemas de Gestión y que se realizaron con la coordinación de Calidad y del ICONTEC. Esto fue aprobado en Comité de Calidad del mes</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>



	<p>de marzo de 2022.</p> <p>Las capacitaciones generales son orientadas y facilitadas por el Coordinador del Centro de Servicios Administrativos y</p> <p>Evidencia: Reuniones internas de las oficinas donde se aborda la capacitación específica en el manejo de las herramientas de SIGCMA</p>
<p>Actualización y Mantenimiento del Sistema de Gestión (Valorar y ajustar formatos misionales-oralidad)</p>	<p>Estado: De aplicación periódica trimestral. Estas se ejecutan en las revisiones trimestrales (mes siguiente al trimestre a evaluar). Se vienen ajustando evaluando los formatos y procedimientos con el fin de ajustarlos a las dinámicas de oralidad y virtualidad. Se tiene protocolo de realización de audiencias y formatos de oralidad civil-familia-laboral-penal.</p> <p>Evidencia: Reuniones de Comité de Calidad y de ser oportuno, de conversatorios por especialidades.</p>
<p>Adecuación de salas de audiencias para el juzgado 2 Civil Municipal.</p>	<p>La propuesta sobre ampliación de la sede judicial con la construcción de una torre penal conectada con la actual edificación y que permitirá la concentración de todos los despachos (actualmente el Juzgado 3 Civil del Circuito se encuentra en otra sede), está en fase de diagnóstico – El pasado año 2021, se ejecutó una reunión con la administración municipal y el Consejo Seccional y Superior de la Judicatura para materializar la propuesta.</p> <p>Evidencia: Reunión con la alta Dirección y Alcaldía Municipal en marzo de 2021, para concretar aspectos de impulso al proyecto de la construcción de una torre penal anexa, que genere habilitar actuales salas de audiencias penales a otros despachos de otras especialidades. Visita</p>
<p>Gestiones ante la Dirección Ejecutiva Seccional para el fortalecimiento de sede para el archivo judicial de procesos terminados.</p>	<p>Pendiente:</p> <p>En mayo de 2021, se habilitó un inmueble funcional para el archivo definitivo de expedientes. En los meses de mayo y junio de 2021, con el apoyo de la administración municipal, se hizo traslado del archivo y se viene mejorando su capacidad de acopio con nuevas estanterías metálicas. La ingeniera Claudia Giraldo de la DSRJ emitió concepto favorable para esta sede.</p> <p>Esta sede ubicada en frente de la Central de Monitoreo del Municipal de Envigado.</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>



## 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.**

<b>PROCESO</b>	<b>CAMBIOS IDENTIFICADOS</b>	<b>FACTORES DE CAMBIO</b> <i>(Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)</i>	<b>ACCION A TOMAR</b> <i>(Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)</i>
<b>Transversal a todos los procesos</b>	<b>Cuestiones internas y externas</b>	Contingencia provocada por la Declaratoria de estado de emergencia a causa del Covid-19  Normativa expedida por entidades del gobierno que paralice la funciones de la Rama Judicial por motivo de emergencias sanitarias de orden nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adoptar e implementar los de protocolos de bioseguridad.</li> <li>▪ Implementación de protocolo de trabajo virtual.</li> <li>▪ Implementación de protocolo para la realización de Diligencias de Remate virtual.</li> </ul>
		Cambios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrato para la digitalización de procesos, mediante la <del>uso</del> del aplicativo KOFAX EXPRESS y el navegador Microsoft Edge.</li> <li>▪ Ajuste de procedimientos.</li> <li>▪ Implementación de la Plataforma Digital para el trámite de los expedientes digitales tanto para los usuarios internos como externos.</li> <li>▪ Utilización del correo electrónico para las comunicaciones con el usuario.</li> <li>▪ Divulgación de información a través de la página web de la Rama judicial.</li> <li>▪ Creación de micro sitios para cada dependencia judicial (Publicación de estados y emplazamientos).</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



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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
<b>Transversal a todos</b>	Percepción de los usuarios acerca de los servicios que desde los Juzgados y el Centro de Servicios Administrativos de Envigado, se les brinda.	4.09	4.4	Frente al periodo anterior, se observa incremento en 0.01. Los resultados, pese a las situaciones actuales de pandemia Covid-19, si se tienen en cuenta los cambios generados con los nuevos métodos de trabajo virtual. Se han orientado a los usuarios a través de Boletines, Comunicados y correos electrónicos sobre las nuevas formas de trabajo para de atender sus necesidades.

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

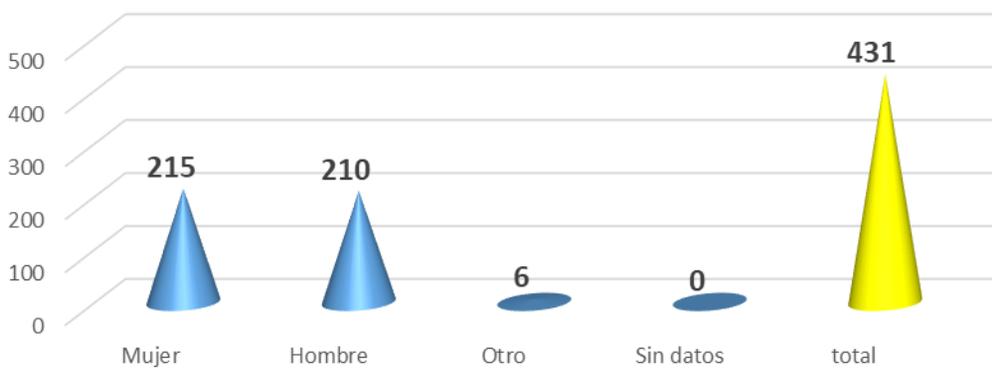


### Encuestas de satisfacción de los usuarios año 2021 Juzgados y Centro de Servicios Administrativos de Envigado



- Pregunta 1: Los nuevos canales de atención a los usuarios (correos institucionales y página web de la Rama Judicial) para contactarnos son
- Pregunta 2: La recepción de su documento o demanda a tramitar fue:
- Pregunta 3: Cómo califica el trámite de su solicitud :

### Encuestas de satisfacción de los usuarios año 2021 Juzgados y Centro de Servicios Administrativos de Envigado Respuestas - Usuarios por género



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



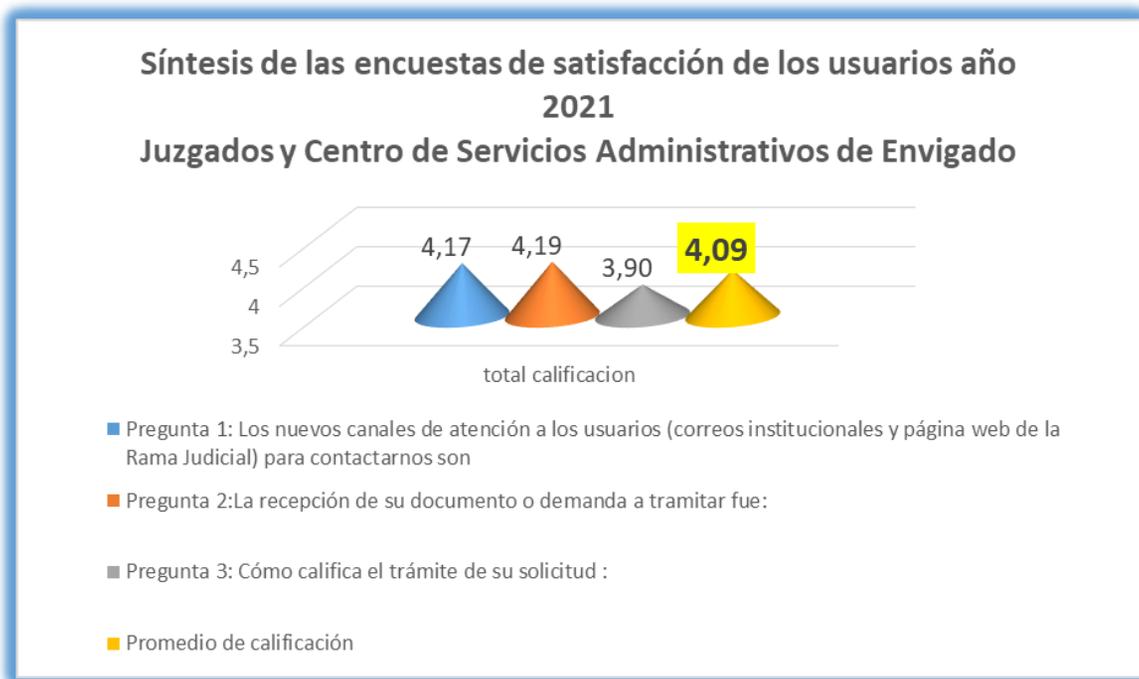
PREGUNTAS

PREGUNTA 1: Los nuevos canales de atención a los usuarios (correos institucionales y página web) son:

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

PREGUNTA 3: Como califica el trámite de su solicitud:

SINTESIS



**Análisis de los resultados:**

**+ La calificación deficiente y mala, se centran en:**

Mora en las actuaciones por parte del juzgado

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



Demasiado demorada la respuesta a demanda y solicitudes- Los tramites deberían ser más rápidos.

Es muy demorada la atención a requerimientos o la aplicación de medidas.

Tiempos de respuesta muy lentos y sin posibilidad de un servicio más humano, es decir todo digital y nada de asesoría con personas.

El contacto de abogado Vs Juzgado, se ha perdido, para hacer una consulta toca esperar demasiado para obtener una respuesta a la necesidad.

Lectura incompleta o no objetiva a los documentos entregados por vía de correo electrónico.

El juzgado envía un correo y dice que responda al correo electrónico del juzgado, pero cuando uno le da responder, inmediatamente rebota. Después de varios intentos, llega un correo que dice que para responder hay que usar otro correo dependiendo del trámite. Desde el inicio se debería dejar en claro que no se responda al correo del juzgado para evitar dilaciones y confusiones.

### **En las respuestas donde apoyan la gestión con calificaciones excelentes y buenas, manifiestan:**

Buena atención y disposición de los funcionarios

El uso de los canales virtuales durante la pandemia del covid 19, deben continuar siendo útiles para agilizar los trámites judiciales, sirven para descongestionar y respuestas oportunas a los usuarios.

La virtualidad establecida ha requerido esfuerzos mutuos de acoplamiento y entendimiento y por ello, es fundamental facilitar la presencialidad en aras del buen desarrollo de los procesos como lo han venido realizando.

La virtualidad no se debe dejar es ágil y práctica.

Muy oportunos y transparentes.

Encuentro excelente el servicio de actualización de los estados en página de la rama, atención al usuario y oportunidad de respuesta.

Están mejorando y la justicia debe ser digital para nuestra agilidad

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



## CONCLUSION

Para atender estas manifestaciones, las dependencias judiciales vienen tomando acciones como las de capacitarse en el aumento de las competencias ofimáticas y tener mayor conocimiento en el uso de herramientas con el fin de agilizar la labor. En nuestras reuniones SIGCMA internas y de trabajo, se insiste en el compromiso, respeto en la atención a los usuarios teniendo presente que son nuestra razón de ser. Habilitar la itinerancia en cuanto al trabajo presencial y teletrabajo.

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

FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN(Fiscalía, Defensoría, Ministerio Público, Policía, INPEC entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
Reuniones Generales con Fiscalía Defensores público o privado Ministerio público entre otros	Debido a la implementación de los modelos operativos de preparación de audiencias y guías de realización de audiencias para reducir el tiempo de las diligencias ha ayudado considerablemente en los tiempos de audiencia y en la realización de procesos en combo que cuentan con las mismas partes interesadas.	El resultado de eficacia y eficiencia en las audiencias ha aumentado significativamente en un 80 % y del cual se han reducidos tiempos en un 40% generando más celeridad en la administración de justicia de los cual las partes interesadas consideran buena la gestión realizada en los despachos judiciales

### 3.2 ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRs:

Es importante anotar que en la anualidad 2021, no se tuvo trámite ni se presentaron q, r, s en nuestro Sistema de Gestión. Las siguientes son observaciones relacionadas con aspectos que dan cuenta de esta herramienta:

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	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Misionales	0	0	0	Los usuarios vienen canalizando sus reclamos a través de derechos de petición ante cada oficina de manera directa. No presentaron quejas relacionadas con nuestra atención contra los Juzgados Ni contra el Centro de Servicios Administrativos. Se tiene como política institucional y así se reitera en cada una de las reuniones internas, que las solicitudes y peticiones se atiendan de manera diligente y respetuosa buscando responder a las necesidades de nuestros usuarios frente a los procesos que se tramitan.
Apoyo	0	0	0	Frente a los ajustes necesarios en nuestra infraestructura, no se recibió queja alguna. Se adelantaron labores correctivas de humedades en terrazas del cuarto piso y del segundo para evitar deterioro de las instalaciones en los juzgados Civiles del Circuito y Laboral y de los Juzgados de Familia. Se hizo impermeabilización de viga del cuarto piso para contrarrestar el paso de aguas lluvias. Pocos usuarios han visitado nuestras instalaciones, previo agendamiento y autorización en las oficinas. Al pozo del ascensor se impermeabiliza para impedir el deterioro de este equipo. Se requiere de la reparación en la motobomba que extrae aguas residuales del nivel freático y que afecta el pozo del ascensor. Como resultado, y desde la anualidad anterior, se requiere de su cambio definitivo
Gestión Ambiental	0	0	0	Se acatan las directrices fijadas por el Consejo Seccional de la Judicatura en materia de Aforo en las instalaciones y de autoprotección para quienes atienden labores de manera presencial (se suministran elementos de Bioseguridad (Guantes, mascarillas protectoras, tapabocas, toallas y antibacterial). Se tuvo certificación en sellos de Bioseguridad por parte del ICONTEC para la sede judicial de Envigado. Políticas de cero consumo de papel y ahorro de tóner de impresión.
<b>TOTAL</b>	0	0	0	

**Nota general:** Los usuarios elevan derechos de petición a través de solicitud directa en la cuenta institucional de Memoriales los cuales son atendidos conforme al trámite legal.

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



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

<b>Objetivo</b>	<b>Descripción objetivo SIGCMA</b>	<b>Meta</b>	<b>Descripción de la meta</b>
1	Cumplir los términos procesales establecidos por la Ley en las actuaciones surgidas en el desarrollo de la actividad judicial de los Juzgados.	1	Cumplir los términos procesales en la primera actuación del despacho (10 días hábiles) y/o dictar sentencia (10 días hábiles a partir de la ejecutoria de la última actuación) en un 90% de los procesos. (Civil y Familia)
		2	Cumplir los términos procesales en la primera actuación del despacho (10 días hábiles), y entre la fecha en que se dicta el auto conforme al Art. 77 del CPT hasta la fecha de la audiencia que se señala para ordenar pruebas (120 días hábiles entre estas fechas) en un 90% de los procesos. (Laboral)
		3	Cumplir los términos procesales para fijar fecha de la audiencia de acusación (3 días hábiles), audiencia de formulación de acusación (5 días hábiles), audiencia preparatoria (30 días hábiles), audiencia de juicio oral (30 días hábiles), audiencia lectura sentencia (15 días hábiles), audiencia incidente de reparación (8 días hábiles) en un 90% de los procesos. (Penal Conocimiento)
		4	Emitir el fallo que pone fin a las Acciones de Tutela en un 100% dentro del término establecido por la ley (10 días hábiles siguientes al día de recibo en el juzgado)
		5	Decidir oportunamente los incidentes de (fallos de las Acciones de Tutela) dentro del término establecido por la ley (10 días hábiles siguientes al día de recibo en el juzgado)
		6	-Emitir el fallo que pone fin a las Acciones de Grupo en un 100% dentro del término establecido por la ley (20 días hábiles siguientes expirado el término para alegar).
		7	Emitir el fallo que pone fin a las Acciones Populares en un 100% dentro del término establecido por la ley (20 días hábiles siguientes expirado el término para alegar).
		8	Emitir el fallo que pone fin al Habeas Corpus en un 100% dentro del término establecido por la ley (36 horas corridas al recibo en el despacho).
2	Garantizar la eficiencia, calidad y efectividad de la Administración de Justicia	1	Obtener un nivel de validación del proceso $\geq 95\%$
		2	Obtener un rendimiento $> 65\%$ en los despachos judiciales de las especialidades civil, familia y laboral.
		3	Obtener un rendimiento $> 90\%$ en los despachos judiciales de la especialidad penal en control de garantías, 70% en Penal Cto. Y Penal Municipal con funciones de conocimiento.
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



Objetivo	Descripción objetivo SIGCMA	Meta	Descripción de la meta
		4	Incremento de la capacidad jurisdiccional instalada Aumento en la planta de personal
3	Promover la utilización racional de los elementos y equipos disponibles para atender las actividades en cada unidad judicial.	1	Ajustes - reparaciones del edificio (Pintura, humedades)
		2	Reparación de AIRES ACONDICIONADOS.
		3	Implementación de Salas de audiencia para - Segundo Civil Municipal
		4	Renovación de equipos a funcionarios
		5	Suministro de elementos de consumo y de Bioseguridad
4	Establecer un clima organizacional adecuado para la correcta prestación del servicio.	1	Mejora de competencias-Capacitaciones
5	Brindar atención e información respetuosa, pronta y eficaz a los usuarios	1	Obtener una calificación de 4.4 puntos en la encuesta de satisfacción de los usuarios.
6	Evidenciar en las decisiones judiciales la aplicación de las políticas de equidad y perspectiva de género.	1	Aplicación de los criterios y conceptos en el tema de equidad de género (cuando se considere viable)

Pilares estratégicos	Objetivo	Meta	Resultados anuales Cumplimiento	Análisis
JUSTICIA CERNANA AL CIUDADANO Y CALIDAD DE LA JUSTICIA	1	1-	100%	Debido a la materialización del Riesgo de Peligro Biológico-COVID-19 Pandemia, se tuvo afectación en la atención normal de algunas actividades judiciales y por ende el cumplimiento de su meta Debido a la materialización del Riesgo de Peligro Biológico-COVID-19 Pandemia, se tuvo afectación en la atención normal de algunas actividades judiciales y por ende el cumplimiento de su meta
		2	70%	
		3	100%	
		4	99%	
		5	100%	
		6	100%	
		7	100%	
		8	100%	
		Resultado Objetivo . 1	96%	
JUSTICIA CERNANA AL CIUDADANO Y CALIDAD DE LA JUSTICIA	2	1	100%	La presencia de COVID-19, pandemia, genera asumir la atención en muchas actividades de manera virtual, afectando su normal atención y por ende, no arroja los resultados esperados bajo condiciones normales
		2	88%	
		3	76%	
		4	13%	
		Resultados objetivo 2	69%	
CALIDAD DE LA JUSTICIA	3	1	90%	Se incrementa la atención de aspectos relacionados con la infraestructura de las
		2	0%	

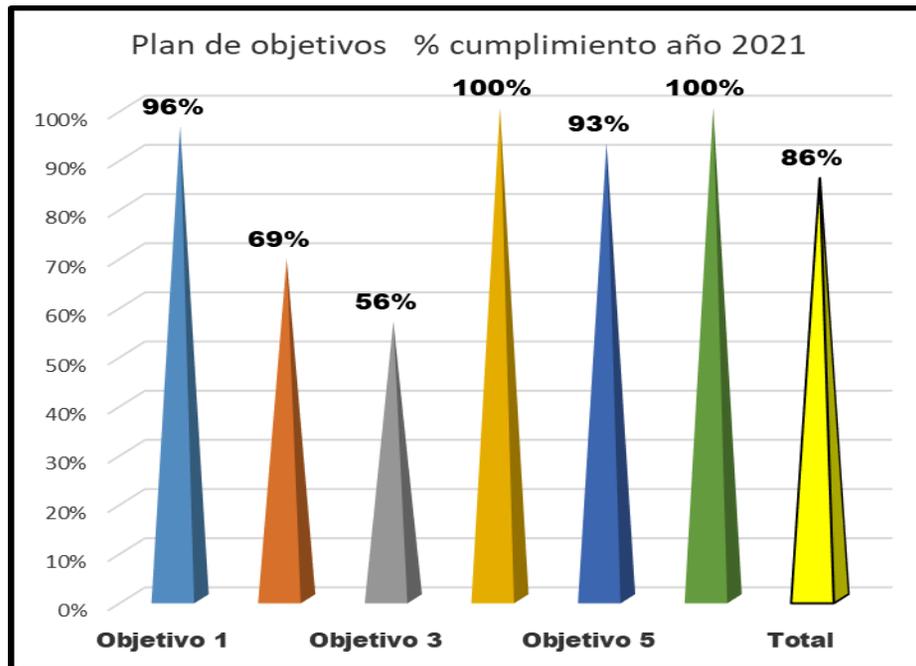
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



Pilares estratégicos	Objetivo	Meta	Resultados anuales Cumplimiento	Análisis
		3	0%	instalaciones y se corrigen deterioros. Siguen pendientes aspectos que se relacionan con la habilitación de espacios como salas de audiencia y la construcción de torre penal contigua y conectada con la actual edificación de los Juzgados. El sistema de aires acondicionados requiere su urgente intervención.
		4	92%	
		5	100%	
		Resultados objetivo 3	56%	
ANTICORRUPCIÓN- TRANSPARENCIA	4	1	100%	Se motiva al talento humano en el aumento de competencias y conocimiento de las actividades con el fin de mejorar su desempeño y evitar situaciones que no le permitan brindar transparencia en su gestión
		Resultados objetivo 4	100%	
JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO	5	1	92.73%	Se generan espacios donde los usuarios y ciudadanos puedan manifestar su opinión sobre los servicios ofrecidos y se escucha su sentir frente a nuestro servicio. Las nuevas formas de encuestas virtuales agilizan la recolección de la percepción por canales digitales.
		Resultados objetivo 5	92.73%	
JUSTICIA CERCANA ALCIUDADANO- CALIDAD DE LA JUSTICIA	6	1	100%	Al considera los aspectos de género a ser aplicados al momento de presentarse en cualquier trámite judicial, se genera compromiso institucional con los usuarios y sectores de la población que requieren especial atención. En los Juzgados de Envigado, en la población de mujeres en condiciones desfavorables.
		Resultados objetivo 6	100%	

Objetivo	% cumplimiento - año 2021
Objetivo 1	96%
Objetivo 2	69%
Objetivo 3	56%
Objetivo 4	100%
Objetivo 5	93%
Objetivo 6	100%
<b>Total</b>	<b>86%</b>

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



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

Nuestros Juzgados tienen los siguientes indicadores del proceso misional

### Rendimiento año 2021

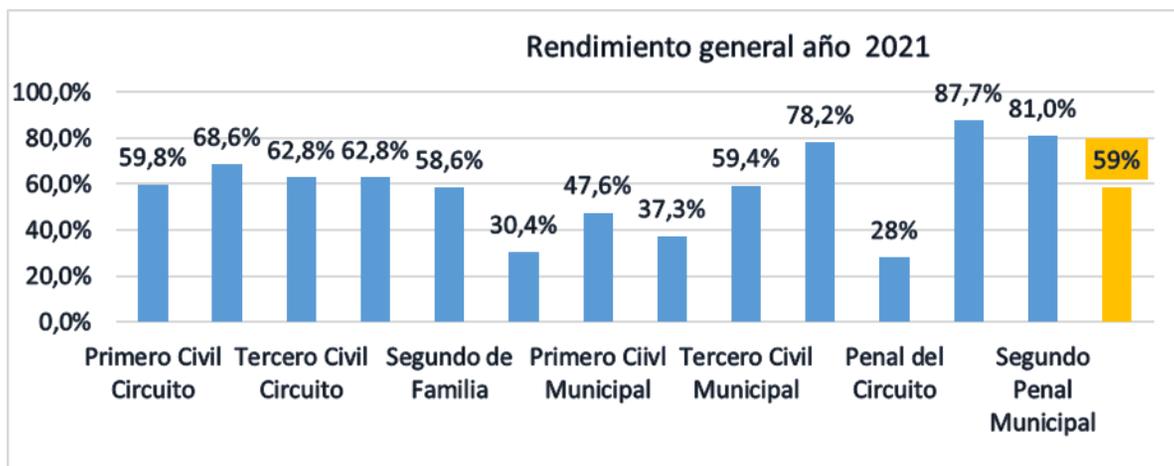
Meta del Sistema de Gestión: 65% en los Procesos de los Juzgados Civiles, Familia y laboral, 70% en los procesos de conocimiento penales y 90% en los procesos de control de garantías penales:

Despacho	Rendimiento año 2021
Primero Civil Circuito	59,8%
Segundo Civil Circuito	68,6%
Tercero Civil Circuito	62,8%
Primero de Familia	62,8%
Segundo de Familia	58,6%
Laboral	30,4%
Primero Civil Municipal	47,6%
Segundo Civil Municipal	37,3%

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



Despacho	Rendimiento año 2021
Tercero Civil Municipal	59,4%
Pequeñas causas	78,2%
Penal del Circuito	28%
Primero Penal Municipal	87,7%
Segundo Penal Municipal	81,0%
Rendimiento promedio general	59%



Despacho	Rendimiento año 2021
Primero Civil Circuito	59,8%
Segundo Civil Circuito	68,6%
Tercero Civil Circuito	62,8%
Primero de Familia	62,8%
Segundo de Familia	58,6%
Laboral	30,4%
Primero Civil Municipal	47,6%
Segundo Civil Municipal	37,3%
Tercero Civil Municipal	59,4%
Pequeñas causas	78,2%
<b>Promedio civil-familia laboral</b>	<b>56,6%</b>

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



Despacho	Rendimiento año 2021
Penal del Circuito	28%
Primero Penal Municipal	87,7%
Segundo Penal Municipal	81,0%
<b>Promedio juzgados penales</b>	<b>65,6%</b>

**En sesión de Comité SIGCMA del 29 de abril de 2022, los jueces asistentes comentan:**

El doctor Carlos Gaviria Flórez, Juez Segundo de Familia, informó que la respuesta entregada por el Consejo Superior de la Judicatura ante la solicitud de la especialidad de Familia por la creación de un cargo de Asistente Social01 para que ambos despachos queden con este profesional apoyando la labor, no tuvo eco y los argumentos expresados por el superior no se encuentran ajustados a la realidad que se vive. Se debe considerar que los juzgados de familia de Envigado atienden 15 comisarías de familia no solo en Envigado sino también en Sabaneta, actualmente y gracias al apoyo del Centro de Servicios Administrativos se obtuvo el dato de los procesos de interdicción a los cuales debe hacerse seguimiento por arte del Asistente social y los cuales suman más de 1324 entre los dos juzgados. El empelado que se solicitó para la sustanciación de procesos es necesario para contar con mayor número de procesos a decidir por lo que su rendimiento se afecta significativamente.

La doctora Andrea, Juez Laboral expresó que en la especialidad laboral solo se cuenta con un juzgado para atender la significativa demanda laboral y la cual vienen en crecimiento ante el funcionamiento de la Nueva oficina de COLPENSIONES instalada en el VIVA ENVIGADO y ante lo cual, muchos Abogados prefieren llevar sus procesos en el municipio de Envigado. Indicó que no es precisa la respuesta dada por el Consejo Superior frente la gestión ya que los juzgados de Envigado no cuentan con la misma planta de cargos de los juzgados de Medellín y que los recursos también son más limitados.

El doctor Carlos Nelson Durango, informó que en su despacho solo hasta el año inmediatamente anterior, se hizo la provisión del cargo de sustanciador que no se contaba en su planta de cargos y que venía siendo factor determinante en una buena gestión de su despacho.

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



La doctora Diana Marcela Salazar Puerta, Juez Tercera Civil del Circuito, planteó la importancia de continuar insistiendo en las solicitudes por parte de los juzgados para no solo apoyo de personal, sino también, de recursos tecnológicos ya que a la panta de empleados no se les ha renovado la tecnológica y actualmente estos equipos tienen obsolescencia.

Todos los jueces coinciden en que los argumentos expresados en las respuestas ante la solicitud de apoyo en el incremento de la planta de cargos a los juzgados de Envigado, fueron imprecisos, no se mide entre pares, por lo que debe reiterarse la solicitud conjunta para poner en conocimiento los datos entre pares y solicitar nuevamente fortalecimiento en nuestra pantas de cargos.

Se proyectará un comunicado por parte de la alta dirección del SIGCMA en Envigado y se apoyará con la firma de todos los titulares de los juzgados.

Para concluir, la doctora Claudia Marcela, agradeció la participación de todos y reitera que este espacio en la Casa de Justicia de Envigado está a disposición para futuras reuniones e integraciones. Hizo énfasis en la importancia de la utilización de las herramientas del Sistema de Gestión, muy especialmente en las acciones de gestión y las salidas no conformes las cuales impulsan a los equipos de trabajo para adoptar oportunidades de mejora.

Como conclusión, de propuso la elaboración de proyecto de solicitud ante el Consejo Superior de la Judicatura en materia de cargos y renovación de recursos tecnológicos. Se aprueba la remisión de la revisión del SIGCMA para el año 2021.

**NOTA:**

Rendimiento=	Nivel de referencia = 65%	Egresos efectivos en el periodo / Inventario inicial del periodo + Ingresos efectivos en el periodo – Procesos sin tramite durante el periodo) X 100
--------------	---------------------------	--

Es importante tener en cuenta que las metas definidas en nuestro Plan de objetivos contemplan obtener un rendimiento en el área civil-familia-laboral del 65% o más. De manera individual se observan que algunos despachos no

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



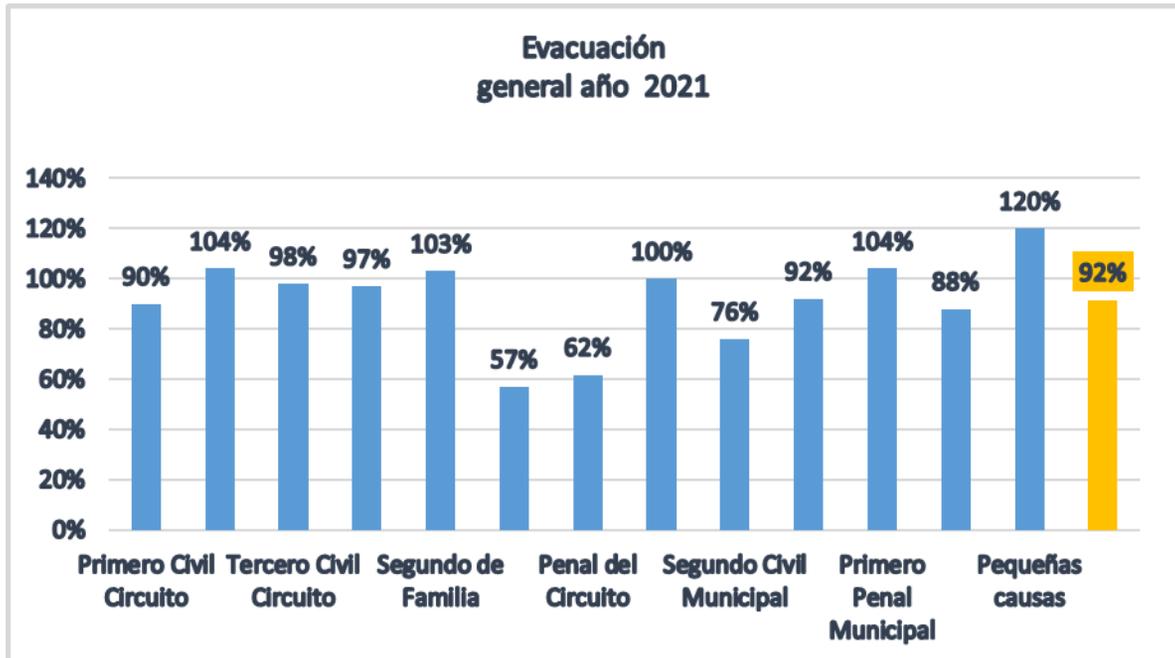
alcanzan la meta por lo que el Comité de Calidad propone la toma de acción correctiva donde se tenga en cuenta como acciones el análisis de los indicadores planteados en condiciones de normalidad y, de ser posible, se evalúen y modifiquen para periodos de anormalidad, sin que ésta sea responsabilidad de los juzgados. Como segunda acción, se propone que se considere en la medición del proceso misional, las actuaciones que se atiendan como jueces de ejecución de sentencias (civiles) y que sea adicionada esta gestión a los indicadores actuales los cuales solo están considerando la medición para procesos en trámite sin sentencia.

### Evacuación año 2021

Meta el 90% en los procesos misionales:

Despacho	Evacuación general año 2021
Primero Civil Circuito	90%
Segundo Civil Circuito	104%
Tercero Civil Circuito	98%
Primero de Familia	97%
Segundo de Familia	103%
Laboral	57%
Penal del Circuito	62%
Primero Civil Municipal	100%
Segundo Civil Municipal	76%
Tercero Civil Municipal	92%
Primero Penal Municipal	104%
Segundo Penal Municipal	88%
Pequeñas causas	120%
Promedio	92%

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



Evacuación=	Nivel de referencia= 90 %	(Egresos Efectivos en el periodo) / (Ingresos efectivos en el período) x 100
-------------	---------------------------	--

Los niveles de evacuación son buenos. Los Juzgados deciden de manera proporcional frente a sus ingresos, gran proporción de sus ingresos lo que da buen resultado en este indicador.

### Congestión año 2021

Meta: A lo sumo el 35% en los procesos misionales

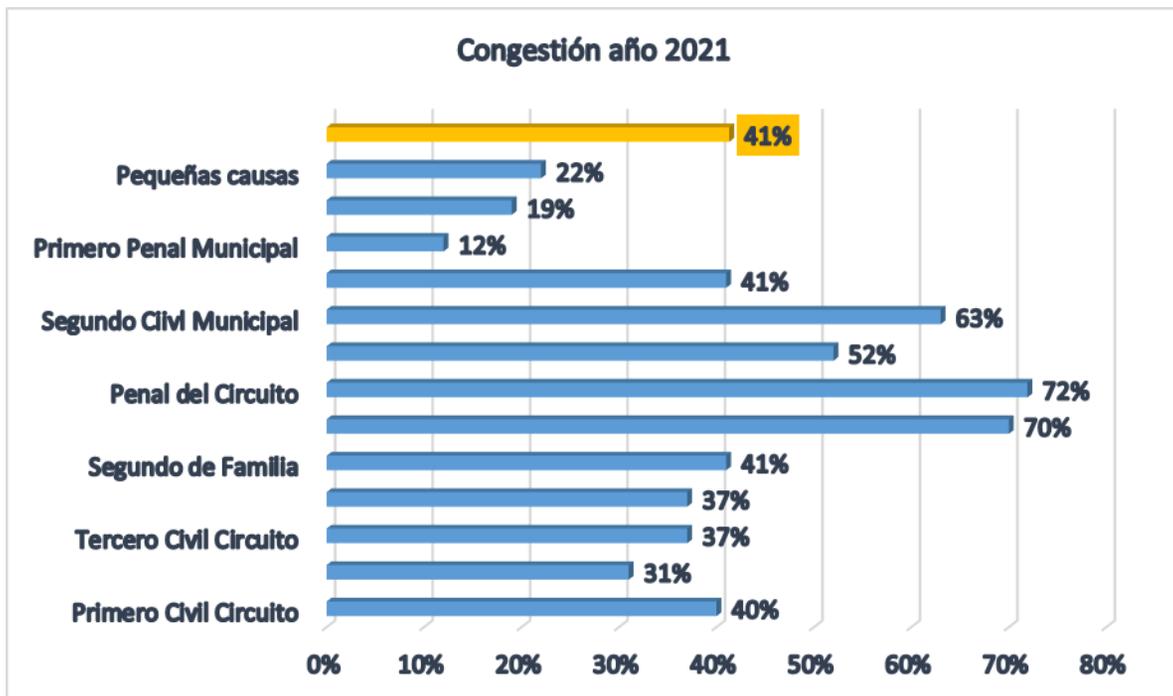
Despacho		Congestión año 2021	
Primero Civil Circuito		40%	
Segundo Civil Circuito		31%	
Tercero Civil Circuito		37%	
Primero de Familia		37%	
Segundo de Familia		41%	
Laboral		70%	

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



Despacho	Congestión año 2021
Penal del Circuito	72%
Primero Civil Municipal	52%
Segundo Civil Municipal	63%
Tercero Civil Municipal	41%
Primero Penal Municipal	12%
Segundo Penal Municipal	19%
Pequeñas causas	22%
Promedio	41%



En las áreas civil-familia y laboral, esta variable se encuentra en un 43% y en el área penal se encuentra en un 38%.

Congestión=	Nivel de referencia = a los sumo el 35 %	1 – índice de rendimiento
-------------	--	---------------------------

Los resultados de este indicador, dejan claramente expresa la necesidad de fortalecer la capacidad jurisdiccional instalada en lagunas áreas específicas. Laboral, Penal (más específicamente en el penal del circuito). Los despachos 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



esta especialidad son únicos en el Municipio de Envigado y el crecimiento de la demanda en estas especialidades no se compadece con los recursos que se tienen para atender de amnera mas eficiente la demanda de justicia..

### Validación año 2021.

Nivel de referencia: No menos del 95%. Por cada 100 sentencias proferidas, a lo sumo en 5 se presenta nulidad decretada por el superior funcional.

Despacho	Validación año 2021
Primero Civil Circuito	100%
Segundo Civil Circuito	100%
Tercero Civil Circuito	100%
Primero de Familia	100%
Segundo de Familia	100%
Laboral	100%
Penal del Circuito	100%
Primero Civil Municipal	100%
Segundo Civil Municipal	100%
Tercero Civil Municipal	100%
Primero Penal Municipal	100%
Segundo Penal Municipal	100%
Pequeñas causas	99%
Promedio	100%

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



Validación=	Nivel de referencia = no menos de 95%	Sentencias proferidas / (sentencias proferidas – sentencias anuladas) x 100
-------------	---------------------------------------	---

Este indicador se mide frente a las posibles nulidades que son decretadas por el superior funcional de los juzgados respectivos. Cuando se han presentado, los juzgados han tomado acciones con el fin de evitar que esta situación se presente en el futuro. La virtualidad genera nuevas formas de evidencia que le permite a los despachos un mayor control de las entradas para tramitar sus procesos.

## PROCESO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

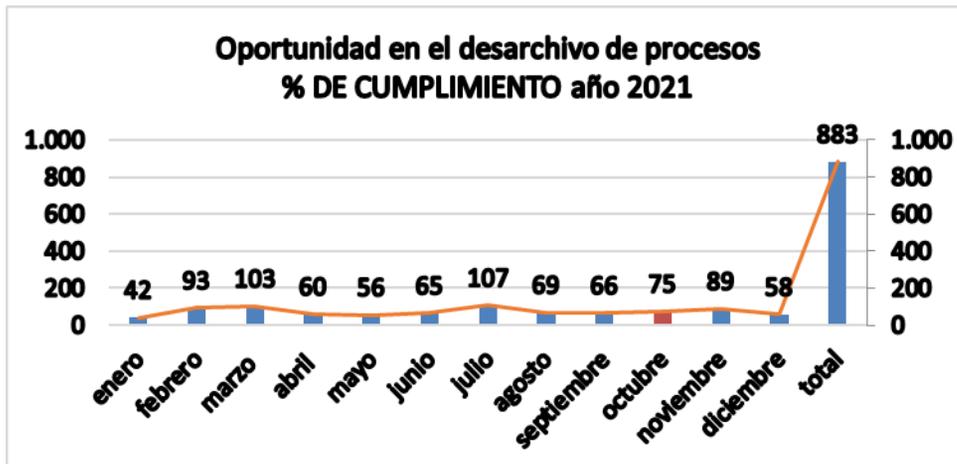
### OPORTUNIDAD EN EL DESARCHIVO DE PROCESOS

<b>síntesis oportunidad de desarchivo año 2021</b>	<b>solicitudes</b>	<b>oportunas</b>
Enero	42	42
Febrero	93	93
marzo	103	103
abril	60	60
Mayo	56	56

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



síntesis oportunidad de desarchivo año 2021	solicitudes	oportunas
Junio	65	65
Julio	107	107
Agosto	69	69
Septiembre	66	66
Octubre	75	75
Noviembre	89	89
Diciembre	58	58
<b>Total</b>	<b>883</b>	<b>883</b>



¿En Comité de calidad de noviembre de 2021, se informó sobre la oportunidad de mejora de tener otros indicadores en el Centro de Servicios Administrativos y se concluye que por el momento no se crearán nuevos con el fin de que se valore las formas de trabajo nuevas y se defina la dinámica de las misma –Virtual?

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



## GESTION DEL TALENTO HUMANO

Capacitaciones año 2021

Tema	Fecha	Participantes	% de ejecución
Programa anual SIGCMA – Todos	febrero 4 de 2021	Oficina de calidad - Líderes	100%
Plan de Acción	Febrero 16 de 2021	Itagüí - Envigado	100%
Tablas de retención documental	marzo 1 de 2021	Oficina de calidad - Líderes	100%
Sensibilización SIGCMA	Marzo 19 de 2021	3	100%
Plan de Acción-Itagüí y Envigado	Marzo 19 de 2021	2	
Plan de Acción-Teams Itagüí y Envigado	abril 16 de 2021	Itagüí - Envigado	100%
CONTEXTO MATRIZ DOFA		Oficina de calidad - Líderes	100%
MATRIZ DE RIESGOS	abril 22 de 2021	Oficina de calidad - Líderes	100%
Gestión ambiental	abril 22 de 2021	Oficina de calidad - Líderes	100%
PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS Matriz Administrativa y Judicial	mayo 10 de 2021	Oficina de calidad - Líderes	100%
PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS Matriz Administrativa y Judicial	mayo 11 de 2021	Oficina de calidad - Líderes	100%

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

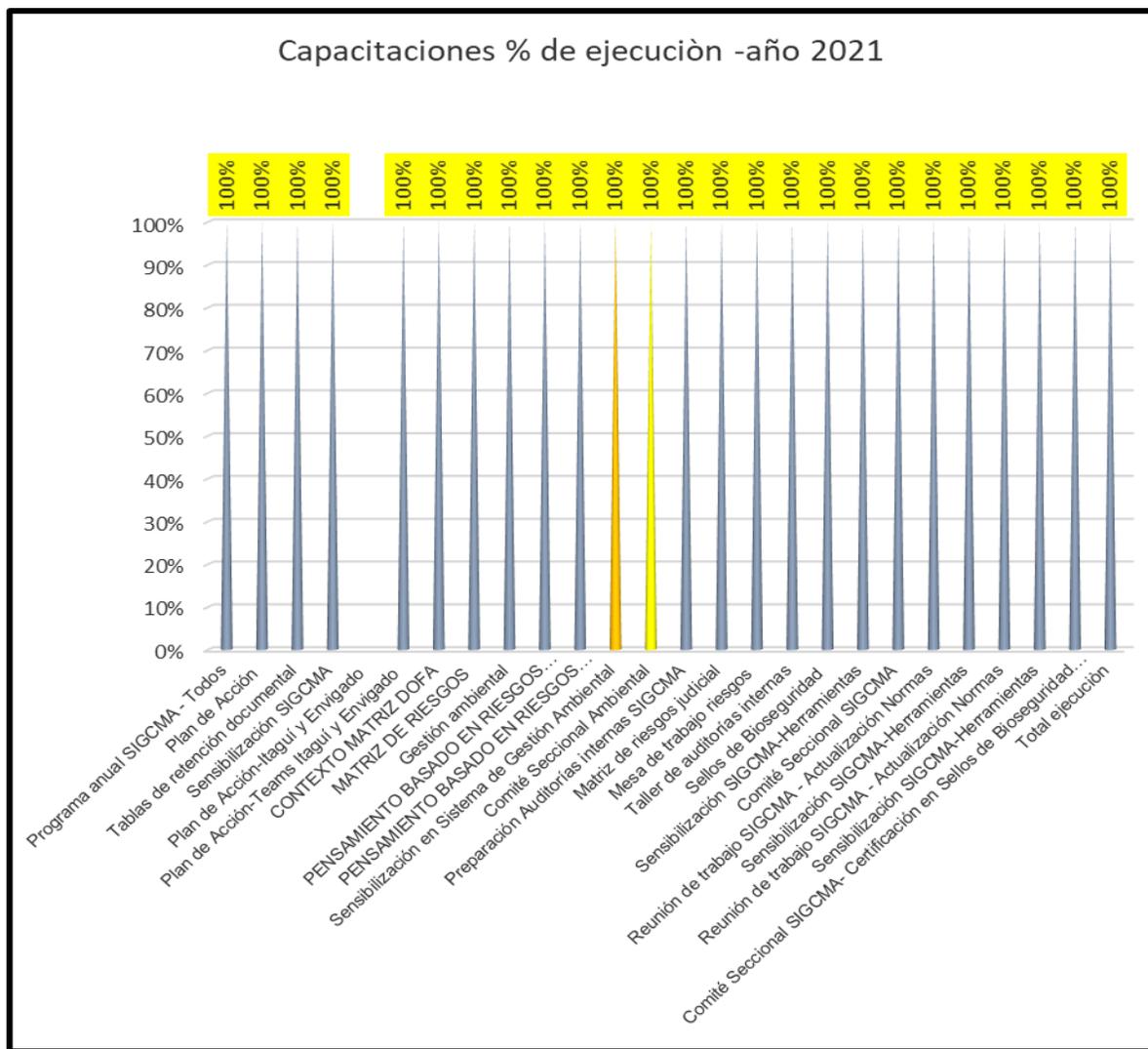


Tema	Fecha	Participantes	% de ejecución
Sensibilización en Sistema de Gestión Ambiental	mayo 13 de 2021	Todos los de las sedes	100%
Comité Seccional Ambiental	mayo 19 de 2021	Antioquia	100%
Preparación Auditorías internas SIGCMA	mayo 20 de 2021	Oficina de calidad - Líderes	100%
Matriz de riesgos judicial	mayo 26 de 2021	Oficina de calidad - Líderes	100%
Mesa de trabajo riesgos	junio 12 de 2021	Itagüí - Envigado	100%
Taller de auditorías internas	Julio 8 de 2021	Audidores Líderes SIGCMA	100%
Sellos de Bioseguridad	Julio 13 de 2021	Sedes certificadas	100%
Sensibilización SIGCMA-Herramientas	agosto 3 de 2021	3	100%
Comité Seccional SIGCMA	septiembre 22 de 2021	Medellín - Itagüí y Envigado	100%
Reunión de trabajo SIGCMA - Actualización Normas	septiembre 23 de 2021	Oficina de calidad - Líderes	100%
Sensibilización SIGCMA-Herramientas	septiembre 27 de 2021	1	100%
Reunión de trabajo SIGCMA - Actualización Normas	septiembre 23 de 2021	Oficina de calidad - Líderes	100%
Sensibilización SIGCMA-Herramientas	octubre 1 de 2021	6	100%

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



Tema	Fecha	Participantes	% de ejecución
Comité Seccional SIGCMA- Certificación en Sellos de Bioseguridad Medellín y Envigado	noviembre 2 de 2021	Medellín - Itagüí y Envigado	100%
<b>Total ejecución</b>		25	<b>100%</b>



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

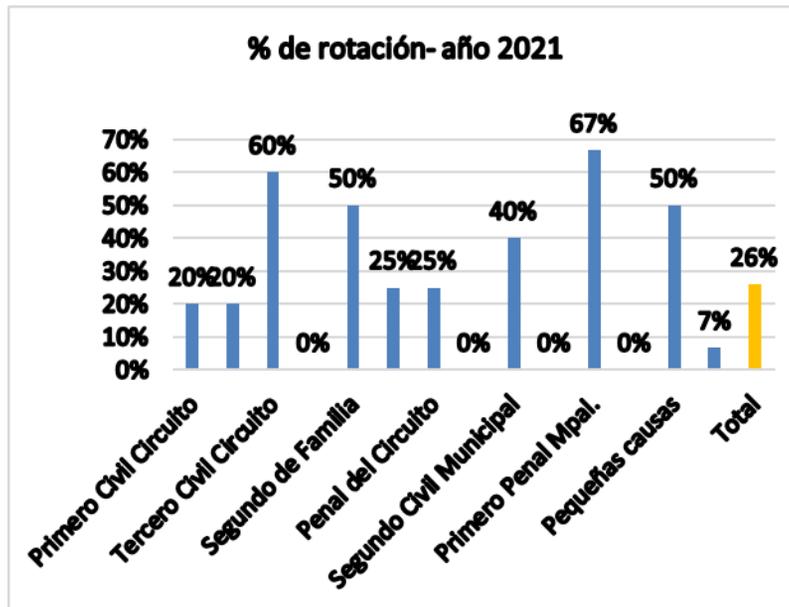


Se resalta la sensibilización obtenida en materia de Gestión Ambiental y en la certificación para sellos de Bioseguridad. Tuvimos oportunidad de asistir a jornadas de capacitación en las que pudo aumentar las competencias laborales y obtener mejor desempeño.

### Rotación del personal año 2021

Despacho	Planta de cargos	cargos que rotan	% de rotación
Primero Civil Circuito	5	1	20%
Segundo Civil Circuito	5	1	20%
Tercero Civil Circuito	5	3	60%
Primero de Familia	4	0	0%
Segundo de Familia	4	2	50%
Laboral	4	1	25%
Penal del Circuito	4	1	25%
Primero Civil Municipal	5	0	0%
Segundo Civil Municipal	5	2	40%
Tercero Civil Municipal	4	0	0%
Primero Penal Municipal	3	2	67%
Segundo Penal Municipal	3	0	0%
Pequeñas causas	4	2	50%
Centro de Servicios	15	1	7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>16</b>	<b>26%</b>

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



**Análisis:**

El índice de rotación de personal, mide la relación entre las personas que se incorporan al equipo y los que se marchan.

Se considera un buen nivel de referencia en este indicador en un 17% (a lo sumo), con el que podría considerarse se podría tener una baja afectación en la gestión y en el mantenimiento y sostenimiento del SIGCMA. Con los actuales resultados, su nivel materializa el riesgo e impacta de manera negativa el normal desempeño de los despachos, ya que la rotación genera que los servidores que rotan, tengan conocimientos específicos sobre la dinámica de cada oficina y el nuevo proceso de compartir el conocimiento con los servidores nuevos, pueden incidir sobre el desarrollo normal de las oficinas mientras se vuelve la adaptación a las actividades o cambios de roles dentro de los equipos de trabajo se ajustan.

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



#### 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 la Salida No Conforme	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Misional	72 de 74	<p>El registro de salidas no conformes se relaciona con nulidades decretadas por el superior funcional del juez respectivo, afectaciones en el trámite judicial de los procesos y en el Centro de Servicios Administrativos, se contabilizan 31 por errores operativos en la atención de actividades repetitivas. Se aplicaron los respectivos correctivos apoyándose en la ejecución de las reuniones internas (implicando correcciones en providencias y autos interlocutorios y en los asientos del Sistema de Gestión Siglo XXI y aumento de competencias) y se hizo la respectiva retroalimentación con los usuarios que pudieron afectarse con la aparición de los mismos.</p> <p>Las nulidades en providencias, fueron corregidas y el trámite que originó la nulidad, fue adecuado a derecho y se emite la respectiva decisión ajustada a derecho.</p>	x	
		<p>En la herramienta del servicio no conforme se incluyó una columna denominada <b>fuentes</b>, con el fin de que en cada oficina se socialice y ejecute el procedimiento de análisis y tratamiento descrito en la "Lluvia de Ideas"</p> <p>Para el registro del servicio no conforme se cuenta con una tabla estandarizada que permite tener estandarización ante la presencia de estos y está diferenciada para los juzgados y Centro de Servicios Administrativos:</p>		

**Nota: 2 Salidas no conformes se relacionan con dificultades tecnológicas por pérdida de grabaciones de audiencias y competencia del personal.**

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



### Salidas no conformes para Juzgados:

Salida No conforme	No Conformidad
Providencia	Falta de claridad
Providencia	Error en la comisión para el secuestro
Providencia	Error en la liquidación del crédito
Sentencia	Condenas en Abstracto
Sentencia	Errores aritméticos, nombres, fechas y números
Sentencia	Omisión de pronunciamiento sobre un extremo del litigio
Sentencia	Falta o indebida notificación
Sentencia	Nulidad
Sentencia, Auto Interlocutorio y Auto Sustanciación	Falta de Firma
Auto interlocutorio y Auto Sustanciación	Falta o indebida notificación
Auto Interlocutorio	Falta o indebida motivación
Auto Sustanciación	Omisión auto
Proceso Judicial	Exigencia de un requisito no necesario.
Proceso Judicial	Exigencia de un documento que ya obra en las diligencias.
Formatos de avisos, remates, edictos, planillas de correo y estados	Información equivocada o errónea
Servicio	Incumplimiento de términos judiciales
Servicio	Inadecuada atención
Servicio	Pérdida o deterioro de documentos
Expediente	Violación a la reserva del proceso (Medidas cautelares)

### Salidas no conformes para el Centro de servicios Administrativos:

Salida No conforme-CSA	No Conformidad
Radicación	Error de digitación en el sistema Justicia Siglo XXI
Reparto	Reparto de tutelas a despacho que sale a compensatorio
Reparto	Registro de la hora de recepción del documento posterior al momento de su entrega
Reparto	Error en la fecha de radicación del proceso
Reparto	Error en asignar la especialidad de reparto
Reparto	Asignación errónea del grupo de reparto
Reparto	Digitación imprecisa
Reparto	Radicación de la subclase poco clara

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



Salida No conforme-CSA	No Conformidad
Reparto	Identificación de los memoriales, demandas y notificaciones incompleta (sin número de cédula, de tarjeta profesional, del NIT, entre otros)
Reparto	Error al asignar un número consecutivo al proceso en el reparto.
Reparto, Memoriales	Omisión del asentamiento del reloj
Reparto, Memoriales	Diferencia entre la información del reloj y el sello manual
Reparto de demandas.	Diferencia entre la información del reloj y el sello manual
Memoriales	Dependencia incorrecta-Mal direccionamiento.
Memoriales	Falta de priorización del asunto (remitentes, tutelas)
Memoriales	Falta en el registro de la identificación
Memoriales	Impresión en la fecha de los sellos
Correo interno, Fax, Revisión memoriales	Entrega imprecisa de memorial o documento
Correo interno, Fax, Revisión memoriales	Omisión en la toma de recibido
Correo interno, Fax, Revisión memoriales	Omisión en asentar fecha y hora en reloj
Envío y recepción de fax	Mal direccionamiento de fax
Envío y recepción de fax	Falta de confirmación de recepción de fax enviado
Títulos	Ingreso de un título al Juzgado que no corresponde
Títulos	Digitación imprecisa en fechas y valores
Títulos	Falta de disponibilidad del funcionario o empleado en horario de entrega
Títulos	Falta de ingreso a la oficina central de los títulos consignados y pagados a final de mes
Títulos	Error en la entrega de un título a quién no era beneficiario
Títulos	Error en los datos de la orden de pago
Información de procesos	Digitación de datos generales de manera errónea
Información de procesos	Proceso no digitado en el sistema
Notificaciones	Error en fecha de la notificación
Notificaciones	Falta de fecha de notificación personal en el proceso
Notificaciones	Notificación al personal de la empresa que no es competente para su recibo
Notificaciones	Ausencia de la firma en la notificación por quien la recibe
Notificaciones	Registro impreciso de los nombres de las partes
Notificaciones	Error en digitación
Notificaciones	Datos de ubicación errónea o insuficientes

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

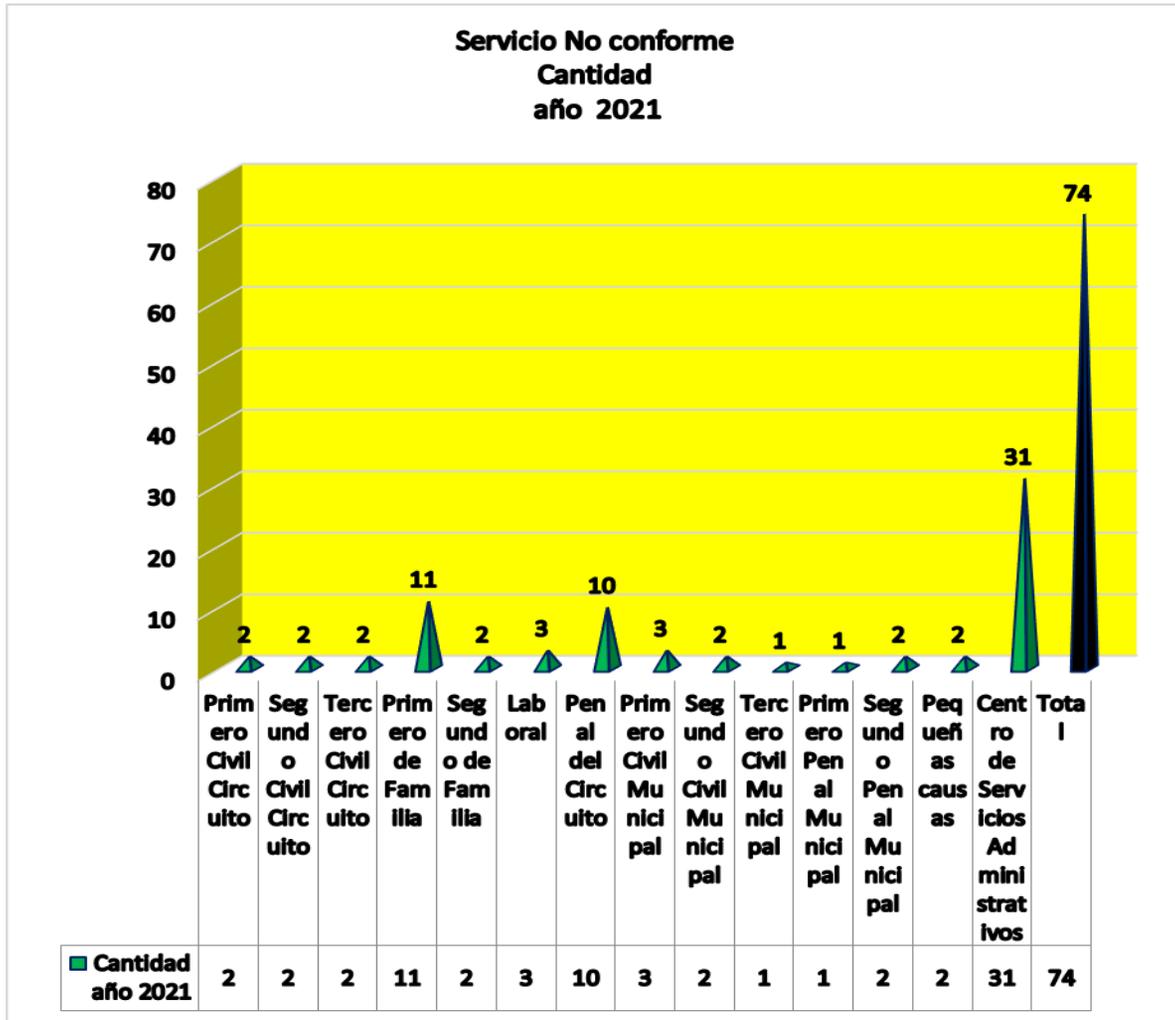


Salida No conforme-CSA	No Conformidad
Notificaciones	Anexos incompletos
Correo interno, Fax, Revisión memoriales	Demora en la entrega de correo, fax y memoriales.
Envío y recepción de fax	Tardanza en el envío de fax
Revisión de memoriales	Entrega tardía
Títulos	Mora en la conciliación mensual a cada despacho
Servicio	Inadecuada atención
Títulos	Pérdida o deterioro de títulos
Demanda o Memorial.	Violación a la reserva de la información del proceso o Contenido de los Memoriales (Medidas cautelares-Remanentes)
Títulos	Violación a la reserva de la información del contenido de un título o su valor.

### SALIDAS NO CONFORMES AÑO 2021

Despacho	Cantidad año 2021
Primero Civil Circuito	2
Segundo Civil Circuito	2
Tercero Civil Circuito	2
Primero de Familia	11
Segundo de Familia	2
Laboral	3
Penal del Circuito	10
Primero Civil Municipal	3
Segundo Civil Municipal	2
Tercero Civil Municipal	1
Primero Penal Municipal	1
Segundo Penal Municipal	2
Pequeñas causas	2
Centro de Servicios Administrativos	31
<b>Total</b>	<b>74</b>

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



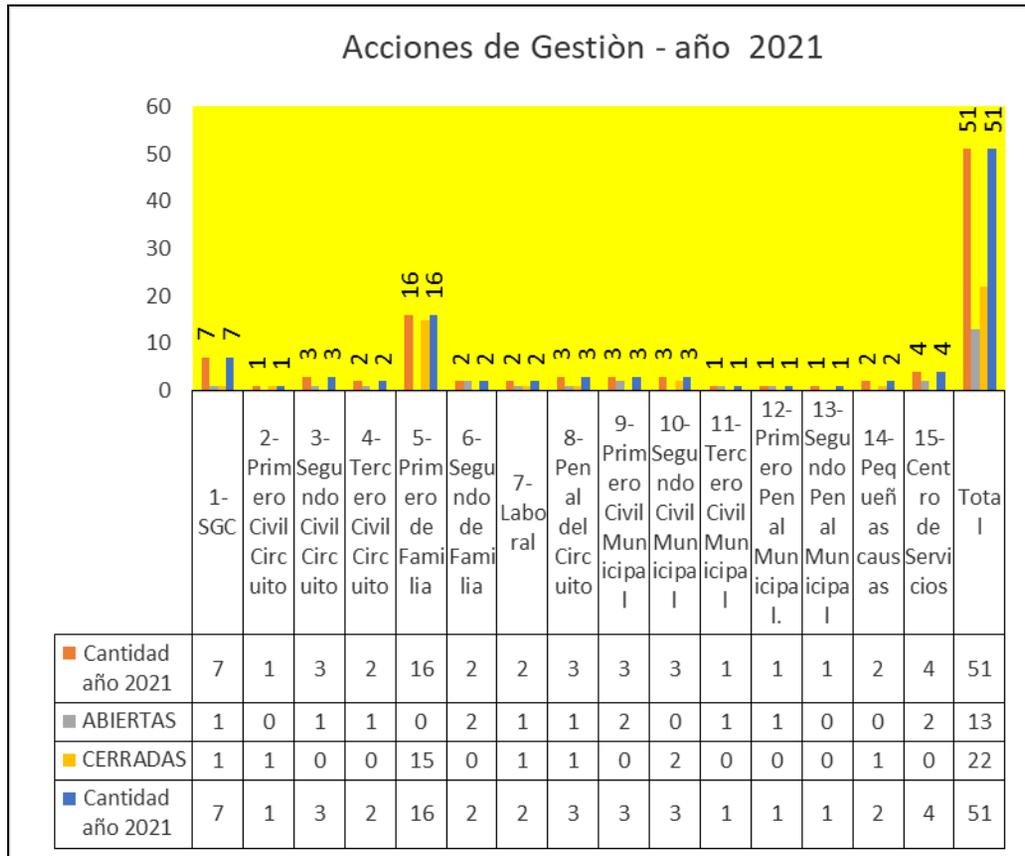
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



## Acciones de gestión año 2021

Despacho	Cantidad año 2021	abiertas	cerradas	Correctivas	abiertas	cerradas	Mejora	abiertas	cerradas	Preventivas
1-SGC	7	1	1	2	4	1	5	0	0	0
2-Primero Civil Circuito	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
3-Segundo Civil Circuito	3	1	0	1	0	2	2	0	0	0
4-Tercero Civil Circuito	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0
5-Primero de Familia	16	0	15	15	0	1	1	0	0	0
6-Segundo de Familia	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0
7-Laboral	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0
8-Penal del Circuito	3	1	1	2	0	0	0	1	0	1
9-Primero Civil Municipal	3	2	0	2	1	0	1	0	0	0
10-Segundo Civil Municipal	3	0	2	2	0	1	1	0	0	0
11-Tercero Civil Municipal	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
12-Primero Penal Municipal.	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
13-Segundo Penal Municipal	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0
14-Pequeñas causas	2	0	1	1	0	1	1	0	0	0
15-Centro de Servicios	4	2	0	2	0	2	2	0	0	0
Total	51	13	22	35	6	9	15	1	0	1

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):**

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Misional	Rendimiento	65%	60.4%	El indicador de rendimiento se viene afectando ante la falta de apoyo con planta de personal y la creciente demanda del servicio en el Circuito de Envigado. Se reitera la necesidad de un Juzgado Laboral y uno Penal del Circuito y de por lo menos un empleado de sustanciación para cada juzgado. La comparación entre pares no ha sido objetiva, ya que en las ciudades promedio con las que se
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA	
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021	



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				realizado, tienen mejores recursos y plantas de personal más amplias
	Evacuación	90%	92%	Se cumple con la meta. Nos obstante, frente a períodos anteriores, puede verse afectada con las nuevas dinámicas de trabajo (virtualidad)
	Congestión no superior al 35%	35%	41%	Se genera evidencia de una congestión considerable que debe atacarse con el fin de mitigar riesgos o de impedir su materialización como el de incumplimiento a términos, insatisfacción de los usuarios, etc.
	Validación – no inferior al 95%	95%	99%	Se genera evidencia del buen comportamiento de este indicador a través de los períodos el cual siempre ha tenido cumplimiento
Servicios Administrativos	Oportunidad en el desarchivo de procesos	90%	100%	Este indicador tiene excelente comportamiento. El apoyo con sede funcional augura un comportamiento similar o mejor.
Apoyo	Capacitación	90%	100%	Las capacitaciones se incrementaron con la aparición de covid-19, nuestros equipos de trabajo han mejorado sus competencias y su gestión y bienestar laboral se ha beneficiado
	Rotación	17%	26%	Los cumplimientos de las normas de carrera afectan de manera directa la gestión de los despachos al nombrar personal nuevo por concurso de méritos que debe acoplarse a los métodos de trabajo y conocimientos propios de cada despacho judicial.  Se ha considerado un nivel prudente de rotación en las organizaciones del 17%, lo que evidencia que en la Rama Judicial en esta anualidad este indicador afecta de manera significativa la gestión atendida.

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



PROCESO	INDICADOR	Meta o tope	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021
Misional	Rendimiento	65%	66%	60.4%
	Evacuación	90%	105%	92%
	Congestión	35%	34%	41%
	Validación	95%	100%	99%
Servicios Administrativos	Oportunidad en el desarchivo de procesos	90%	100%	100%
Apoyo	Capacitación	n.a	100%	100%
	Rotación	n.a	15%	26%

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



Los indicadores del proceso misional, se afectan ante la capacidad jurisdiccional escasa en los juzgados, el crecimiento de la demanda y el cambio de los métodos de trabajo con la implementación de la virtualidad.

En los Juzgados de familia, se tiene un empleado menos que en sus homólogos del municipio de Itagüí y 3 menos comparados con los juzgados de familia del municipio de Medellín.

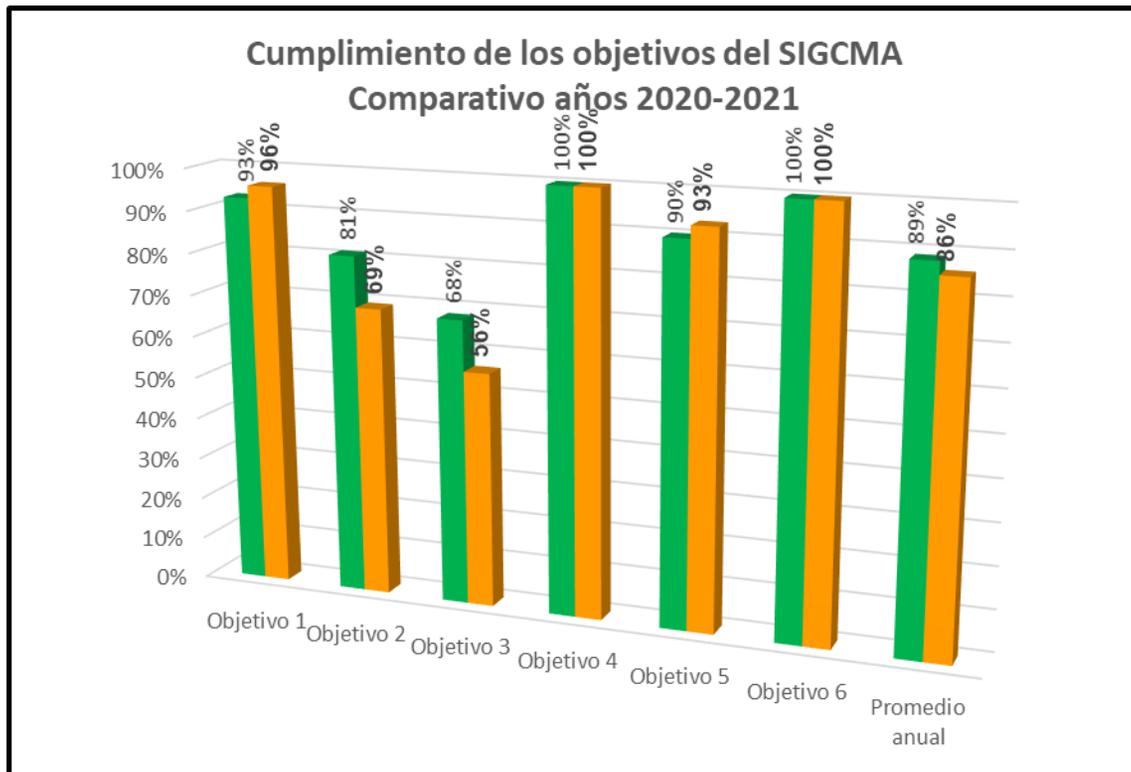
La rotación del personal en las oficinas, incide de manera directa en la gestión ya que los equipos de trabajo tienen dinámicas propias para atender su labor.

## PLAN DE OBJETIVOS DEL SIGCMA

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



Resultados de cumplimiento del plan de objetivos / año	2020	2021
Objetivo 1	93%	96%
Objetivo 2	81%	69%
Objetivo 3	68%	56%
Objetivo 4	100%	100%
Objetivo 5	90%	93%
Objetivo 6	100%	100%
Promedio anual	89%	86%



## 8. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA/ EXTERNA

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	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Misional	Auditoria interna SIGCMA Ceferino Velásquez Triviño	13/08/2021 al 19/08/2021	0	<p>Fortalezas</p> <p>Buen desempeño y mantenimiento del SIGCMA en los Juzgados y Centro de Servicios Administrativos de Envigado</p> <p>En el informe de Revisión por la Dirección se encuentran evaluadas las herramientas que se incorporan al SIGCMA de manera reciente y actualizadas, como son el Plan de Acción y la Matriz de Riesgos. Se observa que, pese a la difícil situación originada por la pandemia, se mejora el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad frente a los otros años anteriores. Gran compromiso por la Dirección del SIGCMA en Envigado para atender esta actividad de auditoría y el ejercicio de revisiones trimestrales al Sistema permite su mantenimiento y actualización, En los Despachos Judiciales auditados, se destaca la disposición para atender el ejercicio de auditoría como una oportunidad de aprendizaje y mejora continua, pese a la situación de considerable demanda del servicio de justicia que atienden los juzgados y a la situación de</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>pandemia.</p> <p>Los despachos, Utilizan de forma eficiente las herramientas disponibles, buscando soluciones que permitan apoyar sus procesos y mecanismos de control.</p> <p>En la herramienta de apoyo del normograma. se tiene registros el Decreto 806 de 2020, en cuanto al desarrollo de la virtualidad y las TIC, Acuerdos del Consejo Superior de la judicatura respecto del aforo y el trabajo en casa, etc.</p> <p>Aplican los formatos misionales para autos y sentencias at igual que utilizan la fuente y el tamaño determinado en el sistema de gestión (California FB 14), los expedientes son conformados en un mismo orden que facilita su estudio.</p> <p>Cuentan con herramientas de control para brindar trazabilidad en la recepción de las carpetas o expedientes que se reciben por reparto: secuencia, hora, número de despacho.</p> <p>Se habilitaron nuevos canales y medios de trabajo y para la prestación del servicio de administración de justicia como correos electrónicos, la herramienta Microsoft 365, creación de cuentas de correo. capacitaciones en Microsoft Teams, Correo Electrónico, One drive, soporte de audiencias virtuales</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>judiciales, página web, y manejo de expedientes digitales tanto en materia civiles, de familia, penales y acciones constitucionales. Se destaca el Micro sitio propio de los despachos judiciales para comunicar al usuario externo todo lo pertinente a las solicitudes y trámites judiciales, (providencias, estados) al interior de cada despacho judicial</p> <p>En el Juzgado Primero de Familia y de Pequeñas Causas se resalta buen manejo, conocimiento y apropiación de los términos y cumplimiento de los numerales de la norma N TC ISO 9001 :2015 y N TC 6256 de 2018 y la presentación del SIGCMA</p> <p>Oportunidad de mejora:</p> <p>Desde el Comité de Calidad, se deben generar espacios de capacitación, sensibilización y fortalecimiento de los conceptos y herramientas del SIGCMA.</p> <p>Gestionar el fortalecimiento de la capacidad jurisdiccional en especialidades como la penal y laboran</p> <p>Con el fin de ofrecer mantenimiento al Sistema de Gestión, se requiere hacer evaluación constante (por lo menos trimestral) a los indicadores del proceso misional, con el fin de analizar su comportamiento</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>y tomar acciones de gestión ante el posible incumplimiento de metas trazadas. Es importante revisar los indicadores del proceso, con el fin de evaluar no solo la capacidad para la atención de la demanda de servicios (inventario) frente a la producción de sentencias, sino los resultados de la gestión.</p> <p>Promover el fortalecimiento de las competencias de servidores en cuanto al manejo de las herramientas Ofimáticas (TEAMS — manejo de correos electrónicos, Excel, etc.)</p> <p>Ampliar el dominio sobre la gestión y evaluación de riesgos, del plan de acción y la matriz de riesgos en los despachos judiciales.</p> <p>Reforzar el conocimiento de las normas de la Rama Judicial (NT C 6256: 2018 y G TC 286: 2018) en los funcionarios de los Despachos Judiciales y del Centros de Servicios Administrativos de Envigado, haciendo énfasis en los aspectos ambientales (numeral 6 de la NTC 6256).</p>
	<p><b>Auditoria externa del ICONTEC</b> Ingrid Paola Arango Bueno</p>	<p><b>Noviembre 9 y 10 de 2021</b></p>		<p>Oportunidad de mejora: Se propone documentar los planes de mejora y hacerles seguimiento.</p> <p>Tratar el tema de riesgos, desde la óptica de</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>	



				<p>oportunidades. ¿Si se materializa puede acompañar una oportunidad?</p> <p>Evaluar la posibilidad de aplicar otros indicadores en el Centro de Servicios Administrativos</p>
--	--	--	--	--

## EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES INTERNOS – AUDITORIA INTERNA 2021

Id	AUDITOR	PREPARACIÓN DE LA AUDITORIA	REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA	DOCUMENTOS DE LA AUDITORIA	EVALUACIÓN TOTAL	DESPACHO/PROCESO AUDITADO
01	Ceferino Velásquez Triviño	5,00	5.00	5.00	5.00	Estratégicos, Misionales y Servicios Administrativos
02	Héctor Eduardo Marín Taborda	5,00	5.00	5.00	5.00	Misionales

### ES IMPORTANTE INSISTIR:

- Liderazgo - asistencia al comité de calidad
- Gestionar la capacitación que permita el dominio de los Riesgos como un componente inherente a cada actividad y la importancia de su tratamiento.
- Monitoreo y medición de los indicadores de la gestión de manera periódica, para fortalecer el análisis de la gestión.
- Importancia como se ha ejecutado a través de las revisiones trimestrales, el monitoreo del Sistema de Gestión y los ejercicios de auditorías amigas ya que permiten su sostenimiento y actualización.

## AUDITORIA: EXTERNA

### EXTERNA

EQUIPO AUDITOR

HORARIO

9 de noviembre de 2021

10 de noviembre de 2021

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  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

## Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

Ingrid Paola Arango Bueno

08:00 am - 08:30 am  
Coordinación 8:30 a.m. - 12:00  
m Receso de 1 hora 01:00  
p.m. - 04:00 p.m. 04:00 p.m. -  
05:00 pm Preparación del  
informe Se realizarán pausas  
activas

MT - AUDITORÍA REMOTA  
CONSEJO SECCIONAL DE  
LA JUDICATURA DE  
ANTIOQUIA DIRECCIÓN  
SECCIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN JUDICIAL  
DE MEDELLÍN-ANTIOQUIA-  
CHOCÓ: JUZGADOS DE  
ENVIGADO: Requisitos: ISO  
9001: 4.1-4.4;5.1-5.3; 6.1-6.3;  
8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7. NTC  
6256 - GTC 286: 4, 5, 6; 8.1,  
8.2, 8.5, 8.6, 8.7. Carrera 43 -  
Calle 38 Sur 42 Envigado

MT - AUDITORÍA REMOTA  
CONSEJO SECCIONAL DE  
LA JUDICATURA DE  
ANTIOQUIA DIRECCIÓN  
SECCIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN JUDICIAL  
DE MEDELLÍN-ANTIOQUIA-  
CHOCÓ: JUZGADOS DE  
ENVIGADO: Requisitos: ISO  
9001: 4.1-4.4;5.1-5.3; 6.1-6.3;  
8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7. NTC  
6256 - GTC 286: 4, 5, 6; 8.1,  
8.2, 8.5, 8.6, 8.7. Carrera 43 -  
Calle 38 Sur 42 Envigado

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



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

Dicho ítem no aplica para el Sistema de los Juzgados y Centro de Servicios Administrativos de Envigado, ya que esta actividad es atendida por la Dirección Ejecutiva Seccional de Antioquia.

**NO APLICA**

Para los Juzgados se tiene como proveedores naturales el Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. Estas entidades son evaluadas por los servidores judiciales de Antioquia donde participan los despachos de Envigado y para el año 2021 los resultados fueron:

**La gestión de recursos por parte de los juzgados de Envigado, tiene su mayor demanda en elementos de consumo con destinos a nuestras dependencias.**

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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Mejoramiento SIGCMA	Percepción de los funcionarios judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva Seccional, brindan a los despachos judiciales	85%	80-100	En promedio, el 85% de los usuarios tienen una percepción de los Servicios que ofrecen el Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva Seccional, entre bueno y excelente, logrando con esta calificación, un resultado dentro del rango de la meta propuesta. Se resalta que el usuario, en términos generales, manifiesta conocer y consultar ampliamente la página Web de la Rama Judicial y el usuario interno emite la mejor calificación al tema del Correo Electrónico. Los temas menos calificados, son creación de despachos, medidas de descongestión, correo virtual, entre otros; que son temas cuya responsabilidad definitiva es del Nivel Central.



<b>Transversal a todos los procesos</b>	trato y amabilidad en la atención recibida	88.8%	80-100	Se alcanza un resultado satisfactorio, dentro de los rangos establecidos. En la encuesta realizada, el 88.8% respondió favorablemente al "Trato y amabilidad en la atención recibida"
<b>Transversal a todos los procesos</b>	facilidad en el Acceso al servicio	81.3%	80-100	Se alcanza un resultado satisfactorio, dentro de los rangos establecidos. En la encuesta realizada, el 81.3% respondió favorablemente al "Facilidad en el acceso"
<b>TRANVERSAL A TODOS LOS PROCESOS</b>	evaluación de la satisfacción del usuario	<b>92.6%</b>	80-100	Se evidencia satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que prestan tanto El Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia como por la Dirección Seccional, los temas mejor evaluados son: oportunidad en el reparto de demandas, diligencias Judiciales y oportunidad en los pagos de las obligaciones, mientras que el tema de nómina tiene mayor porcentaje de requerimientos.

FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN ( Rendición de Cuentas, Mesas Regionales, Reuniones Generales entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
Encuesta de retroalimentación Rendición de Cuentas 2021	Se evidencia que 90% de las partes interesadas encuestadas calificaron como bueno, el 7 % calificaron como regular y el 3% calificaron como mala la gestión realizada en la seccional.	El resultado obtenido en la encuesta de retroalimentación de la Rendición de Cuentas de la seccional Antioquia fue del 90% de satisfacción en la gestión realizada en el Seccional.

Fuente: Dirección Seccional – Rama Judicial de Antioquia – Talento Humano

NOTA: A los correos Electrónicos de la seccional Medellín, en satisfacción del usuario contestaron 32 personas y la de Percepción contestaron 84 personas.

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



**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 voluntariamente adopten la norma, articuladas a las Estructuras de Alto Nivel. El proceso de realizará de forma escalonada, pero con fines de certificación	\$ 600.000.000
	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	\$ 700.000.000

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
	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	
	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
	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?

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?
Todos los procesos	Afectación 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 implicó realizar cambios en procedimientos virtuales y actualización y ajustes en la plataforma del Centro de Servicios y los Juzgados 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.	Sí

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



PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
<b>Todos los procesos</b>	Con ocasión a la pandemia y con la limitación de la revisión de los expedientes físicos, se identificó la oportunidad de construir un aplicativo para administrar y gestionar los expedientes digitales.	Se implementó la Plataforma Digital de los Juzgados y el Centro de Servicios Administrativos de Envigado, por medio de la cual se da trámite de los expedientes digitales a <del>ap</del> de los Juzgados, y se realizan las siguientes consultas: Programación y realización de las audiencias  Fijaciones en lista de Notificación de estados judiciales  Expediente digital: Consulta del Proceso Radicación de memoriales Descarga de Oficios, Autos y otros documentos Solicitudes y Administración de títulos	Sí.  Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	No

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

<b>11.1. ¿Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades han sido eficaces y por qué?</b>
Si han sido eficaces para todos riesgos identificados por que los controles han sido pertinentes para tratar las causas excepto para el riesgo Interrupción o demora en el servicio público de administrar justicia para el cual se estableció un plan de acción.
Las oportunidades de mejora han sido favorables para elevar las competencias de los servidores a través de actividades de formación.

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



**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 las dependencias judiciales se ha generado conciencia en el compromiso y 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 (realización de audiencias, reuniones, eventos etc.).

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

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA Y PREVENTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES DE GESTION DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANALISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
Estratégicos	2	1	1	2	0	0	<p>Correctivas: Acciones 132 y 133 de 2021. Continuidad a las revisiones trimestrales del SIGCMA por la Juez Representante y solicitud de incremento a la capacidad jurisdiccional en todos los despachos.</p> <p>Mejora: Acción 129-130-131-134-135 de 2021: Tratamiento de las oportunidades de mejora ICIONTEC- Actualización de formatos y procedimientos para la virtualidad-Plan de Acción, Matriz de Riesgos y actualización de contexto institucional-Certificación en sellos de Bioseguridad-Sensibilización en Medio Ambiente</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



PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA Y PREVENTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES DE GESTION DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANALISIS
Misionales	3	8	8	12	21	21	Se tienen las acciones tomadas en cada oficina para mejorar su gestión y solo en el Juzgado Segundo Civil Municipal se tienen 3 acciones correctivas, pendientes de evaluar su cumplimiento. Las actividades definidas para atender los hallazgos fueron evaluadas por los respectivos enlaces de Procesos como efectivas, eficaces, convenientes y adecuadas toda vez que contribuyen en el proceso de culminar y subsanar aquellos eventos en que no se alcanzaron los resultados previstos o a fortalecer la autoprotección y el cumplimiento de metas propuestas y de los objetivos institucionales y de calidad.
<b>Gestión Ambiental</b>	2	0	0	0	0	0	-Acción 130 y 135 de 2021 -Sensibilización medio ambiente - Protocolos de bioseguridad-Certificación en sellos de bioseguridad
<b>TOTAL</b>	7	9	9	14	21	21	Para un total de 51 acciones de gestión en nuestro SIGCMA

### SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Reforzar y aumentar las competencias de los servidores judiciales 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	01/01/2022 al 31/12/2022
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	Desde 01/01/2022 al 31/07/2022

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



Ampliar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/02/2022 al 31/12/2022
Continuar con las reuniones entre pares con el fin de avanzar en los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA	Líder del proceso.	01/02/2022 al 31/07/2022
Actualización y mantenimiento de la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización y teniendo en cuenta los nuevos modelos de trabajo virtuales y la alternancia.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2022 al 31/12/2022
Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/01/2022 al 31/12/2022
Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.	Líder del proceso.	01/02/2022 al 31/12/2022
Ampliar los canales de atención al usuario haciendo uso de las herramientas tecnológicas existentes y en armonía con los desarrollos innovadores de los despachos, con la implementación del módulo de atención virtual	Dirección Estratégica	01/08/2021 al 31/12/2022
Actualizar la información documentada, referente a: Manual de Proceso y Procedimientos y Protocolos operativos.	Dirección Estratégica	01/02/2022 al 31/12/2022

**14. NECESIDADES IDENTIFICADAS PARA EL SIGCMA: Necesidad de cambio en el sistema y necesidad de recursos**

ITEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?	Implementación del Sistema de Gestión Ambiental.
OTROS	Autogestión Comités Inter institucionales que permitan alianzas estratégicas Medidas de descongestión Fortalecimiento de la planta de cargos de los juzgados

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



¿Se requiere necesidad de recursos?	Desde la alta Dirección contamos con Políticas y compromisos relacionados con la importancia de que la entidad Rama Judicial, tenga corresponsabilidad social con los recursos que utiliza y con el entorno y medio ambiente donde ejecuta sus labores. Se requiere por lo tanto, la destinación de dineros para contar con los apoyos en las asesorías e implementación de este sistema de gestión ambiental.
-------------------------------------	--

## 15. CONCLUSIONES

CONDICION	PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA
<b>a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO</b>	El Sistema de Gestión implementado en los Juzgados y Centro de Servicios administrativos de Envigado, continúa siendo adecuado, 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 Despacho de la Magistrada Líder del SIGCMA y la Coordinación Nacional del SIGCMA, se realizan y se cumplen para el mejoramiento y mantenimiento del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios.
<b>b) ¿Sigue siendo apto para su propósito-CONVENIENTE</b>	
<b>c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO</b>	Está alineado, porque se encuentra articulado, con el Plan sectorial de desarrollo de la entidad y toda su planeación estratégica.
<b>d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ</b>	Sigue siendo eficaz, ya que 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

<ul style="list-style-type: none"> <li>El Sistema de Gestión SIGCMA, implementado en los Juzgados y Centro de Servicios Administrativos de Envigado, permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que permite la organización y estandarización de su trabajo, estableciendo protocolos y aplicando instrucciones y directrices claras con miras a la agilidad en la gestión y celeridad de la toma de decisiones, del mismo modo permite establecer controles con el fin de minimizar los impactos adversos generados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.</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



- También, 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 funcionarios y empleados quienes participamos en su desarrollo.
- Dando mantenimiento al SIGCMA, se requiere dinamizar y continuar con la estandarización y normalización de toda la plataforma estratégica, manuales, procesos, procedimientos, caracterizaciones, respetando las características propias de las especialidades. Este mantenimiento debe tener como enfoque central las normas de certificación, las políticas de calidad, medio ambiente y favorecer el uso de las Tics en el servicio público de administrar justicia, promoviendo el compromiso de todos los funcionarios y empleados quienes en su desarrollo participamos.

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



# AneXo

## Gestión del cambio año 2021

**Actividades en las que se ha puesto especial atención y se han desplegado actividades importantes, con el fin de mejorar y mantener el SIGCMA en los Juzgados y Centro de Servicios Administrativos de Envigado**

Actividad	Porcentaje de ejecución	Actividades	impacto (positivo - negativo)	observaciones (comentarios)
Cambios de la infraestructura (ampliación de la sede judicial en por lo menos un piso adicional)	20%	Reunión en marzo de 2021 la presidenta del Consejo Superior Doctora Gloria Stella López, el Alcalde Municipal, doctor Braulio Espinosa, el Señor Luis Felipe Correal propietario de local os contiguo y Jueces de Envigado. La doctora Gloria Stella López, Presidenta del Consejo Superior propuso la compra para construcción de torre penal anexa al edificio. Asistieron las doctora Gloria Eugenia Montoya Henao - Juez Representante, Doctora Luz María Zea Trujillo-Juez Primera Civil Municipal y el Ingeniero Héctor Eduardo Marín Taborda, Coordinador del Centro de Servicios	<b>Positivo</b>	Se tendrá espacio para uso del área penal y permite la concentración de todos los juzgados en esta sede ya que actualmente se tiene el Juzgado Tercero Civil del Circuito por fuera de la sede de los juzgados.

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



Actividad	Porcentaje de ejecución	Actividades	impacto (positivo - negativo)	observaciones (comentarios)
		Administrativos.		
Transición a la norma NTC 6256 Y LA Guía Técnica 286 como homólogos de la ISO 9001:2015	100%	Se implementan dos herramientas de uso estandarizado a nivel Nacional y su respectivo seguimiento- Plan de Acción y Matriz de Riesgos 5 x 5	<b>Positivo</b>	Se unifican herramientas de las sedes certificadas en Calidad y Medio Ambiente.
Análisis de contexto organizacional - Estrategias. Plan de Acción 2021 y seguimiento. Matriz de Riesgos	100%	Reuniones SIGCMA para la estandarización de la presentación del análisis de contexto a nivel judicial de Itagüí y Envigado	<b>Positivo</b>	Herramientas con mayor control de las metas trazadas.
Certificación en los sellos de Bioseguridad	100%	En diciembre de 2021, se obtuvo por parte del ICONTEC, la certificación en sellos de Bioseguridad, lo que da cuenta de protocolos de bioseguridad seguros en nuestra sede de Envigado	<b>Positivo</b>	Mayor bienestar para el talento humano que ingresa a la sede judicial de Envigado

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



Actividad	Porcentaje de ejecución	Actividades	impacto (positivo - negativo)	observaciones (comentarios)
Ajuste a métodos de trabajo virtual como mecanismo preferente de trabajo y protección al talento humano.	100%	<p>Se habilitan conexiones VPN para ejecutar labores de reparto, memoriales, apoyo al sistema Penal Acusatorio, radicación de procesos y administración de títulos judiciales.</p> <p>En los juzgados se habilitan conexiones VPN para ejecutar labores virtuales de sustanciación y fallo en los procesos judiciales.</p> <p>Pendiente la modernización de equipos de Empleados y mejora conectividad.</p>	<b>Positivo</b>	El trabajo virtual, permite la protección de los servidores judiciales ante la presencia del COVID-19 y genera aumento en las competencias ya que se adquieren nuevos conocimientos para el trabajo virtual.
Sede funcional para archivo definitivo	100%	Se hizo cambio de sede de archivo definitivo de los procesos terminados y se cuenta con un espacio con 580 mts 2	<b>Positivo</b>	Mayor espacio para custodiar el archivo y se habilita espacio de almacén de elementos de consumo. Mejora la custodia y evita el deterioro de expedientes físicos. Los usuarios acceden a información antigua de manera más eficiente.
Implementación de la matriz de riesgos 5x5	100%	Reunión SIGCMA se expuso su aplicabilidad pero estamos atentos a que a nivel central se apruebe su implementación hasta el momento se cuenta con la 3x3	<b>Positivo</b>	Se hizo aplicación a la metodología de valoración de la matriz 5x5 la cual brinda mayores controles de nuestra actividad y su tabla de valoración probabilidad vs impacto es de 5 x 5.
Ajuste a los indicadores de los procesos Misionales	20%	Solicitud a nivel central en reunión SIGCMA sobre la necesidad de ajustar indicadores.	<b>Positivo</b>	La oralidad representa otra dinámica de trabajo cuya unidad de medida es la realización de las audiencias.

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



Actividad	Porcentaje de ejecución	Actividades	Impacto (positivo - negativo)	observaciones (comentarios)
Reuniones SICMA seccional	75%	Durante el año 2021, se ejecutaron 3 reuniones SIGCMA	<b>Positivo</b>	Las reuniones seccionales permiten trabajo interinstitucional y fomentan la unidad de criterios frente a herramientas y procedimientos de los sistemas de gestión.
Sensibilización en Sistemas de Gestión Ambiental	100%	La Ingeniera Alexandra Rodríguez, Profesional de la Oficina de Calidad del Consejo Superior de la Judicatura, sirvió como facilitadora de la capacitación sobre el sistema de Gestión ambiental Acuerdo 10160 de 2014 en el año 2021	<b>Positivo</b>	Articulación y alineación del Sistema de Gestión de la Calidad con el sistema de gestión ambiental formando una unidad.
Reuniones entre pares con Itagüí-Envigado	100%	Se ejecutaron reuniones entre pares con Itagüí para ajustar el Plan de Acción y Matriz de Riesgos - Unificados en las sedes judiciales certificadas.	<b>Positivo</b>	Jornadas de trabajo en equipo, generando unidad de criterios entre las sedes jurisdiccionales certificadas (Itagüí y Envigado)
Revisión al mapa de riesgos y su ajuste	100%	Comité Nacional SIGCMA en el año 2021	<b>Positivo</b>	Mayor claridad en el tratamiento y mitigación de los riesgos.
Apoyo en la Digitalización de los expedientes	100%	Escaneo y digitalización de los expedientes por contrato para esta labor con la firma procesos y servicios de la ciudad de Bogotá	<b>Positivo</b>	Se permite la custodia de los expedientes de manera virtual y se agiliza a los usuarios el acceso a su consulta por vía de internet.
Apoyo a despachos en época de pandemia	100%	Un cargo de oficial mayor al Juzgado Penal del Circuito y otro al Laboral .	<b>Positivo</b>	Especialidades con mayor demanda cuenta con apoyo a su gestión.

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



las tasas de **rotación** inferiores al 10 % son las más beneficiosas en todos los ámbitos

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