



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA
informe de revisión por la dirección vigencia
2020

Revisión por la Dirección





DEPENDENCIA:	Oficina y Juzgados de Ejecución Civil Municipal de Manizales	LIDER DEL SIGCMA	Natalia Andrea Arbelaez Mendoza – Líder SIGMA Oficina y Juzgados de Ejecución
FECHA DE REALIZACIÓN:	Julio de 2021	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA	07/07/2021
PILARES ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
*JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN. *CALIDAD DE LA JUSTICIA *ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA	ESTRATEGICOS	Dirección Estratégica	X
	MISIONALES	Gestión de Recepción y Reparto de Procesos	X
		Gestión Judicial	X
		Gestión Contable	X
		Gestión documental	X
	APOYO	Gestión de Insumos e Inventarios	X
		Gestión de Tecnología, Innovación y Soporte	X
		Gestión del Talento Humano	X
DE EVALUACION Y MEJORA	Seguimiento, Control y Mejora a la gestión	X	



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

COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2019) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
Revisar la tendencia de los indicadores en los procesos para tener mayor objetividad en su medida y poder evaluar las metas propuestas y valorar su evolución.	Se implemento la Acción Mejora No 15- en la cual se incluyó dentro de la matriz de indicadores, un análisis de tendencia que permitió identificar la evolución en los indicadores de los procesos.

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO:

Se hace la revisión del Contexto vigencia 2020. La revisión puede **implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2021.**



PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO <i>(Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)</i>	ACCION A TOMAR <i>(Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)</i>
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas y externas	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">▪ Adoptar e implementar los de protocolos de bioseguridad.▪ Implementación de protocolo de trabajo virtual.▪ Implementación de protocolo para la realización de Diligencias de Remate virtual.
		Cambios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none">▪ Digitalización de procesos, mediante la utilización de herramientas de Microsoft.▪ Ajuste de procedimientos.▪ Implementación de la Plataforma Digital para el trámite de los expedientes digitales tanto para los usuarios internos como externos.▪ Utilización del correo electrónico para las comunicaciones con el usuario.▪ Divulgación de información a través de la página web de la Rama judicial.▪ Creación de micrositos para cada dependencia judicial.



Transversal a todos los procesos	Requisitos legales	<p>Nueva normatividad Resolución 2184 de 2019</p> <p>Artículo 4. Adóptese en el territorio nacional, el código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente, así:</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none">De acuerdo con el nuevo código de colores definido por el gobierno nacional se deberá ajustar el Plan de Gestión Integral de Residuos.Divulgar y sensibilizar a los servidores judiciales frente al cambio del código de colores y ajustarse a los requisitos normativos.Adecuar los puntos ecológicos con los que se cuenta actualmente al nuevo código de colores establecido.
Transversal a todos los procesos	Aspectos ambientales significativos	<p>Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras en las dependencias judiciales.</p>	<ul style="list-style-type: none">Digitalización de procesos judiciales.Uso de herramientas tecnológicas (Teams, correos electrónicos institucionales, aplicativos propios)
Procesos Estratégicos	Riesgos y oportunidades	<p>Oportunidad: Transformación y modernización judicial en los trámites atendidos por la especialidad Civil Municipal de Ejecución de Manizales</p>	<ul style="list-style-type: none">Establecer Modelo de atención virtual, que permita administrar TODOS los tramites de la Oficina a través de una plataforma.Implementación del expediente digital.

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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Seguimiento, Control y mejora a la Gestión	Obtener información sobre la percepción que tienen los usuarios en relación con los servicios prestados por la Oficina de Ejecución Civil	99.83%	99.7%	Durante el periodo comprendido entre enero a marzo de 2020, cuando la atención al usuario externo se hacía de manera presencial, la satisfacción de los usuarios con



	Municipal de Manizales.			respecto al servicios recibidos se ubica en excelente con un 99.83%.
	Obtener información sobre la percepción que tienen los usuarios en relación con la prestación del servicio que ofrece la dependencia judicial en el marco de la pandemia COVID-19.	83%	99.7%	La satisfacción de los usuarios con respecto al servicios recibidos se ubica en un 83% a causa de los cambios drásticos presentados por la pandemia lo que llevó a los mismos a hacer uso de herramientas con las cuales no estaban familiarizados, sin embargo, el nivel de satisfacción por los servicios en general manifiesta conformidad.

4. ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRs, (la información aquí dispuesta debe ser suministrada por las Secretarías de Tribunal, Centros de Servicios y Oficinas de Apoyo. Realícese de acuerdo con la realidad de cada contexto)

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
				Peticiones
Dirección Estratégica	217	217	0	En la vigencia 2020 se registraron un total de 217 peticiones relacionadas con el estado de los procesos en los Juzgados de Ejecución, relativas a la suspensión temporal de términos, solicitudes de oficios para el levantamiento de medidas, las cuales fueron contestadas de forma oportuna. Respecto al año anterior se evidencia un aumento anormal, ya que en el año 2019 se recibieron 9, esto se debe a los traumatismos ocasionados por la pandemia.
Gestión Contable	142	142	0	En la vigencia 2020 se registraron un total de 142 peticiones relacionadas con el trámite de depósitos judiciales, las cuales fueron contestadas de forma oportuna.
Gestión Documental	25	25	0	En la vigencia 2020 se registraron un total de 25 peticiones de piezas procesales, las cuales fueron contestadas de forma oportuna.
Gestión Contable	10	10	0	En la vigencia 2020 se registraron un total de 10 peticiones relacionadas al trámite de las diligencias de remate, las



PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
				cuales fueron contestadas de forma oportuna.
Gestión de Recepción y Reparto de Procesos	19	19	0	En la vigencia 2020 se registraron un total de 19 peticiones relacionadas a la creación de procesos en el Portal de Banco Agrario, para la consignación de los embargos judiciales, las mismas fueron contestadas de forma oportuna.
Quejas				
Gestión Contable	1	1	0	En la vigencia 2020 se recibieron 1 queja de un usuario externo relacionada a títulos judiciales, la cual se gestionó de manera oportuna. En el año 2019 no se presentaron quejas en este proceso.
Gestión Judicial	7	7	0	En la vigencia 2020 se recibieron 7 quejas de los usuarios externos por: Trámite de procesos en el periodo de suspensión de términos y por omisión de trámites secretariales. Las quejas fueron gestionadas y solucionadas de manera inmediata.
Reclamos				
Sugerencias y/o Felicitaciones				
Todos los procesos	15	15		En reunión realizada el 2 de diciembre de 2020 se recibieron apreciaciones positivas y felicitaciones por los abogados por la implementación de herramientas de trabajo que apoyan no solo la gestión de la oficina, sino también la administración de ellos procesos por parte de los usuarios externos.
TOTAL	436	436	0	

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

Nota: el grado de cumplimiento de los objetivos del SIGCMA deben estar alineados con el plan Acción)



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN	Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.	<p>Índice de terminación de la Ejecución de la sentencia 61% (Número de expedientes terminados en periodo/ Total de expedientes recibidos en el periodo)</p>	<p>En el año 2020 se recibieron 1361 procesos y se evacuaron 835, obteniendo un indicador del 61%.</p> <p>Con este resultado se garantizó el acceso a la administración de justicia a través de nuevos canales de comunicación y transformando la manera de atender a los usuarios de presencial a virtual, superando los retos impuestos por la pandemia.</p>
<p>Prontitud en la respuesta de solicitudes 93.92% (Número de solicitudes atendidas en el periodo/ Total de solicitudes recibidas en el periodo)</p>			<p>En el año 2020 se recibieron 8125 solicitudes y se evacuaron 7631, obteniendo un indicador del 93.92%.</p> <p>Garantizando el acceso a la justicia.</p>	
<p>Índice Inventario de depósitos judiciales 23.1% ((Saldo Inicial + Ingresos de depósitos)-Egresos de depósitos) / (Saldo Inicial +Ingresos de depósitos)</p>			<p>El indicador de este proceso nos muestra que del total de dinero constituido en la cuenta se pagó durante el año 2020 el 23.1%, esto se debe a que el Consejo Superior de la Judicatura mediante Acuerdo PCSJA20-11517 suspende lo términos procesales en todo el país a causa del Covid 19, lo que detuvo temporalmente el pago de títulos judiciales, posteriormente, el día 4 de mayo el Consejo</p>	



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				Superior expidió Circular PCSJC20-17 en donde se implementan medidas temporales por el COVID 19 para el pago de depósitos judiciales, para lo cual se reanuda el pago de títulos judiciales. En comparación con el año anterior hubo una disminución del 15%.
			Oportunidad en la incorporación de los documentos dirigidos a los Despachos Judiciales 73%	Para el año 2020 se tuvo una oportunidad en la incorporación de memoriales del 73%, priorizando las solicitudes que requerían trámite del despacho.
		Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley.	Los indicadores anteriores	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.
	CALIDAD DE LA JUSTICIA	Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	Índice de cumplimiento del Plan Estratégico 100% Estrategias Ejecutadas/ Estrategias Programadas	El 100% de las actividades planificadas fueron ejecutadas satisfactoriamente, lo cual se puede evidenciar en el seguimiento al plan estratégico de la dependencia judicial, lo que responde al mejoramiento del SIGCMA.



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

6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Seguimiento, Control y Mejora a la Gestión	Índice de satisfacción de los usuarios	100%	99.8%	Durante el periodo comprendido entre enero a marzo de 2020, cuando la atención al usuario externo se hacía de manera presencial, la satisfacción de los usuarios con respecto al servicios recibidos se ubica en excelente con un 99.8%. con respecto del periodo anterior se observa un incremento del 0.2%.
Seguimiento, Control y Mejora a la Gestión	Tiempo de espera de atención en la OECM	3	10.1	El indicador de este proceso nos muestra que para este periodo comprendido entre el 13 de enero al 13 de marzo el promedio del tiempo de espera de los usuarios fue de 10.1 minutos para ser atendidos, esto se debe a que el primer trimestre del año existió una novedad de personal por causa de licencia de maternidad en personal de atención al público.



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				Para este caso el tiempo de espera en comparación con el año anterior aumento de 5.82 minutos a 10.1
Gestión Judicial	Índice de terminación de la Ejecución de la sentencia	80%	61%	El indicador de este proceso nos mide la proporción de terminación definitiva de los procesos en proporción con los recibidos en el periodo, para lo cual se obtuvo un 61%, evidenciándose un aumento con el año anterior del 3.4%
Gestión Judicial	Prontitud en la respuesta de solicitudes	100%	93.9%	El indicador de este proceso nos muestra el grado de oportunidad en la respuesta de los requerimientos presentados por los usuarios de justicia. Para el año 2020 se obtuvo un 93.9%, hubo un aumento del 0.6% en comparación con el año 2019.
Gestión del Talento Humano	Índice de Desempeño Laboral	100	92.8%	Para el año 2020 las calificaciones de servicio de los servidores judiciales corresponden al desempeño del año inmediatamente anterior, para lo que en promedio de desempeño laboral de los empleados de la Oficina se encuentra en el rango de excelente con un promedio de 92.8%, se evidencio una disminución de 1.6% con el año anterior.
Gestión Contable	Índice de pago de depósitos judiciales	100%	23.1%	El indicador de este proceso nos muestra que del total de dinero constituido en la cuenta se pagó durante el año 2020 el 23.1%, esto se debe a que el Consejo Superior de la Judicatura mediante Acuerdo PCSJA20-11517 suspende lo términos procesales en todo el país a causa del Covid 19, lo que detuvo temporalmente el pago de títulos judiciales, posteriormente, el día 4 de mayo el Consejo Superior expidió Circular PCSJC20-17 en donde se implementan medidas temporales por el COVID 19 para el pago de depósitos judiciales, para lo cual se reanuda el pago de títulos



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				judiciales. En comparación con el año anterior hubo una disminución del 15%.
Gestión Contable	Eficiencia en la realización de liquidaciones de crédito	100%	99.2%	El indicador de este proceso nos refleja la eficacia en las liquidaciones de crédito realizadas en el año 2020, la cual de 99.2%. En comparación con el año anterior hubo un aumento del 0.14%.
Gestión Documental	Oportunidad en la incorporación de los documentos dirigidos a los Despachos Judiciales	100%	73%	Con ocasión a la declaratoria de emergencia partir de 12 de Marzo y prorrogada hasta 31 de agosto de 2020, el Consejo Superior emitió diferentes acuerdos, entre los cuales restringía el aforo de ingreso a las sedes judiciales, para el mes de mayo solo podía ingresar una persona, a partir del 1 de julio de 2020 se permitió un aforo máximo del 20% del personal, posteriormente con Acuerdo 11614 de 2020 y prorrogado con 11622 del 21 de agosto de 2020 se restringió el acceso a sedes judiciales del país, del 10 al 31 de agosto de 2020, es decir que ningún servidor judicial ni usuario del servicio público de administración de justicia podía ingresar a las instalaciones judiciales, salvo que fuera absolutamente indispensable, para ello, esta dependencia tenía la autorización del ingreso de una sola persona durante una hora al día, a partir del 1 de septiembre se autorizó el ingreso del 20% del personal y el 11 de septiembre por acuerdo 11629 aumentaron la capacidad al 30%. Por lo anterior para el año 2020 se tuvo una oportunidad en la incorporación de memoriales del 73%, priorizando las solicitudes que requerían trámite del despacho. En comparación con el año anterior hubo una disminución del 23.37%.



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Gestión Documental	Oportunidad en la realización del archivo de procesos judiciales	100%	30.7%	Con ocasión a la declaratoria de emergencia partir de 12 de Marzo y prorrogada hasta 31 de agosto de 2020, el Consejo Superior emitió diferentes acuerdos, entre los cuales restringía el aforo de ingreso a las sedes judiciales, para el mes de mayo solo podía ingresar una persona, a partir del 1 de julio de 2020 se permitió un aforo máximo del 20% del personal, posteriormente con Acuerdo 11614 de 2020 y prorrogado con 11622 del 21 de agosto de 2020 se restringió el acceso a sedes judiciales del país, del 10 al 31 de agosto de 2020, es decir que ningún servidor judicial ni usuario del servicio público de administración de justicia podía ingresar a las instalaciones judiciales, salvo que fuera absolutamente indispensable, para ello, esta dependencia tenía la autorización del ingreso de una sola persona durante una hora al día, a partir del 1 de septiembre se autorizó el ingreso del 20% del personal y el 11 de septiembre por acuerdo 11629 aumentaron la capacidad al 30%. Por lo anterior para el año 2020 se tuvo una oportunidad en la realización del archivo de procesos judiciales del 30.7%, priorizando las solicitudes que requerían trámite del despacho. En comparación con el año anterior hubo una disminución del 43%. Debe tenerse en cuenta que se le dio prioridad al trámite de actividades que afectaran directamente a los usuarios.
Dirección Estratégica	Índice de cumplimiento del Plan Estratégico	100% Anual, 50% semestral	100.0%	Para el año 2020 se ejecutaron todas las actividades planteadas en el Plan Estratégico, en comparación con el año anterior hubo un aumento del 12%
Gestión de	Eficacia soporte	100%	100.0%	Para el año 2020 se obtuvo un 100% en eficacia en el soporte



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Tecnología, Innovación y Soporte				tecnológico, se mantiene la tendencia de este indicador en comparación con años anteriores.
Gestión de Recepción y Reparto de Procesos Judiciales	Eficacia en el reparto de procesos	100%	99.4%	Para el año 2020 se obtuvo un 99.4 % en eficacia en el reparto de procesos, en comparación con el año anterior hubo un aumento del 0.38%, esto se debe a que se recibieron menos proceso, hubo menos reparto y por ende menos errores.
Seguimiento, Control y Mejora a la Gestión	Índice de satisfacción de los usuarios	100%	99.8%	Durante el periodo comprendido entre enero a marzo de 2020, cuando la atención al usuario externo se hacía de manera presencial, la satisfacción de los usuarios con respecto al servicios recibidos se ubica en excelente con un 99.8%. con respecto del periodo anterior se observa un incremento del 0.2%.

7. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS:

Nota: Una salida No Conforme se entiende como el incumplimiento de: 1. Requisitos Legales relacionados con el servicio público de Administrar Justicia 2. La No realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas. Debe tenerse en cuenta el contexto específico. La salida no conforme se tipifica a partir del incumplimiento del 15% de las actividades planificadas.

NUMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME				
Proceso	Numero de la Salida No Conforme	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Gestión de Recepción y Reparto de los Procesos	5	Se evidencian 5 SNC, por errores involuntarios cometidos en el reparto: 1. Asignación de Grupo equivocado 2. Doble reparto 3. Reparto de proceso que incumplen los requisitos del acuerdo y deben ser devueltos a los Juzgados Civiles Municipales. Se realizaron las respectivas correcciones.	x	
Gestión Judicial	J1: 28 J2: 67	Providencia Judicial con información errada o incompleta.	x	

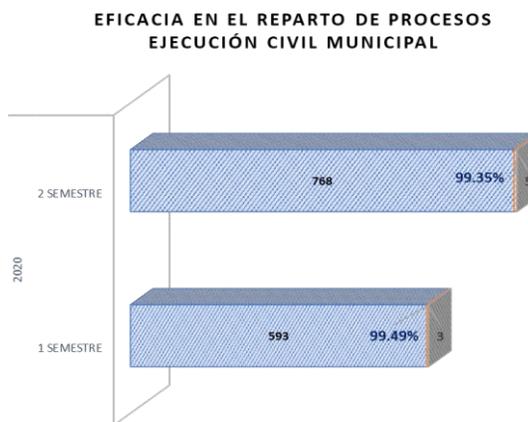


		Se realizaron las respectivas correcciones.		
Gestión Contable	20	En el trámite de las liquidaciones de crédito se cometió el error en 19 procesos. Se realizaron las respectivas correcciones.	x	
	1	En un proceso se entregó dinero a una demandada, cuando los títulos debían convertirse para otro expediente por embargo de remanentes.		x
Gestión Documental	5			
Gestión de Recepción y Reparto de los Procesos	30	Extravío de memoriales en el correo electrónico que no llegaban a la bandeja de entrada y se direccionaban a carpetas de archivo.		x

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

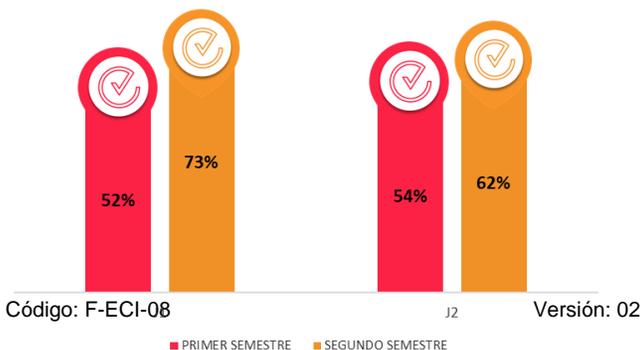
Direccionamiento Estratégica:

Gestión de Recepción y Reparto de los Procesos:

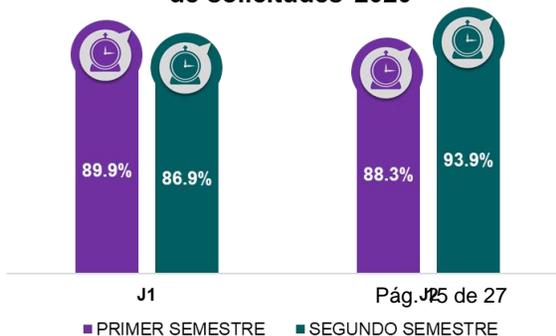


Gestión Judicial:

Indice de Terminación 2020



Prontitud en la respuesta de solicitudes 2020



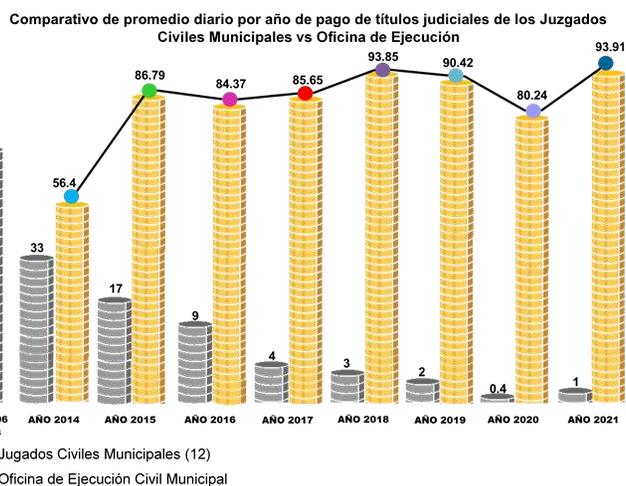


Gestión Contable:

Eficacia en las Liquidaciones de Crédito

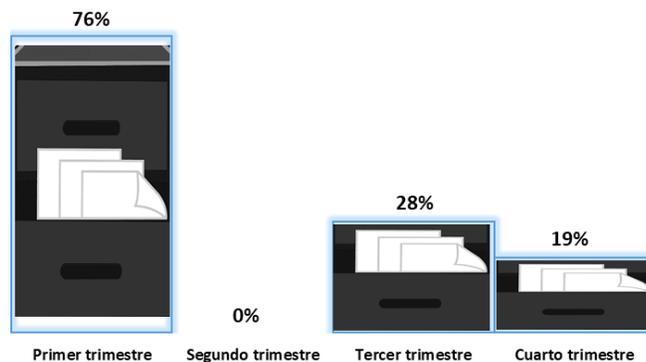
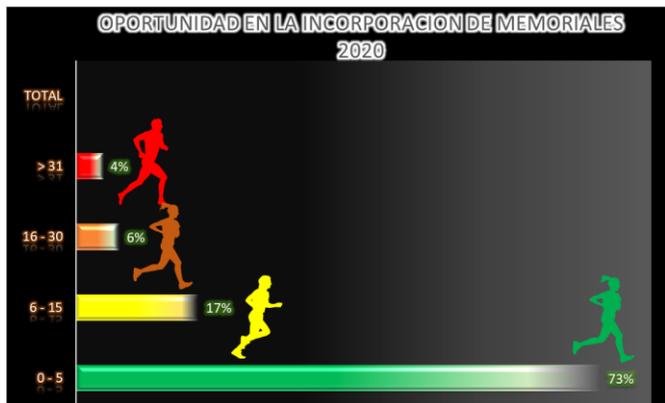


Índice de pago de depósitos judiciales



Gestión documental:

Oportunidad en el Archivo de Procesos Judiciales 2020



Gestión de Tecnología, Innovación y Soporte:

Eficacia en el soporte 2020



Gestión del Talento Humano:

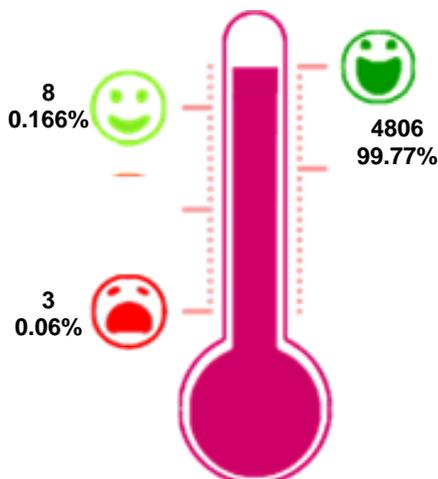
Índice de Desempeño Laboral 2020





Seguimiento, Control y Mejora a la Gestión:

Índice de satisfacción del usuario 2020:



9. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Todos los procesos	Auditoria interna SIGCMA	15/08/2020	0 NC Se presentaron cuatro observaciones	1.El análisis del contexto fue construido a través de la herramienta DOFA-PESTAL. Cada uno de los criterios fue evaluado numéricamente y ponderado para obtener estrategias DO, FO, DA y FA. La herramienta utilizada permite ampliar el espectro de análisis de contexto. 2.Se evidenció el análisis de comprensión de partes interesadas, donde se evalúan las necesidades y expectativas, se califican las mismas de acuerdo a su influencia e impacto sobre el sistema y se identifican riesgos y oportunidades. Además, la herramienta cuenta con un gráfico que permite detectar fácilmente las estrategias que se deben implementar con cada una de las partes interesadas.



				<p>3.La plataforma estratégica se encuentra analizada desde una matriz de articulación que permite alinear la política, los objetivos, la misión, la visión y los procesos.</p> <p>4.Se identificaron riesgos y oportunidades, controles existentes, valoración de los riesgos teniendo en cuenta la probabilidad y el impacto. Se recomiendan e implementan acciones para abordarlos y las mismas se ejecutan a través de acciones de gestión.</p> <p>5.Se destaca el liderazgo por parte de la alta dirección pues se evidenció en todos los niveles, el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad, lo que contribuye al mejoramiento del mismo.</p> <p>6.Se planean y ejecutan acciones de gestión y se hace seguimiento para evaluar su efectividad. Además, las mismas se documentan y analizan a través de una herramienta denominada “SGC (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD)” en la cual se puede verificar el porcentaje de ejecución y las actividades asignadas a cada servidor judicial.</p> <p>7.Se evidencia un análisis detallado de indicadores que permite la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del sistema, además los mismos se encuentran graficados, lo que permite hacer un análisis ágil.</p> <p>8. Se han implementado herramientas de atención virtual a usuarios (internos y externos) que permite garantizar la prestación de los servicios en tiempos de la emergencia sanitaria nacional. Se destaca la digitalización de expedientes y la plataforma diseñada para su gestión, denominada</p>
--	--	--	--	--



				<p>“PLATAFORMA DE EXPEDIENTE DIGITAL”</p> <p>Observaciones</p> <ol style="list-style-type: none">1. Documentar las acciones tomadas durante la emergencia sanitaria COVID-19 con el fin de evidenciar la totalidad de herramientas y métodos de trabajo adoptados y que garantizan la satisfacción de los usuarios.2. Continuar el fortalecimiento de los conocimientos de los servidores judiciales de las dependencias en temas de Sistema de Gestión de la Calidad, aprovechando el talento humano de las mismas, que se encuentra capacitado.3. Teniendo en cuenta que se ha realizado medición de indicadores desde el 2018, se sugiere realizar un análisis de tendencia de los mismos para evaluar su pertinencia dentro del Sistema.4. Verificar la evidencia de la acción de gestión No. 12, en lo referente al formato de gestión del cambio.
<p>Indique Procesos específicos de su mapa de procesos</p>	<p>Auditoría Externa ICONTEC</p>	<p>14 y 15/09/2020</p>	<p>0 NC</p>	<p>El desarrollo prolífico de los aplicativos: SIMECO (sistema de memoriales y correspondencia), SIEPRO (Sistema de estados y ubicación de procesos), Entrada de tutelas, MOLIC (Módulo de liquidaciones de costas), SGC (Sistema de gestión de calidad), Hojas de vida, Tickets y audiencias. Aplicativos que generan trazabilidad de la información, control y seguimiento de cada una de las actuaciones asociadas a los procesos, asignación de tareas y control de términos de éstas, generación de información</p>



				estadística para la toma de decisiones, estandarización de documentos para agilizar algunos asuntos a cargo de la especialidad de Ejecución Civil Municipal.
--	--	--	--	--

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

Dicho ítem no aplica para el Sistema de los Juzgados y la Oficina de Ejecución Civil Municipal, ya que esta actividad se desarrolla por la Dirección Ejecutiva Seccional.

11. LA ADECUACION DE LOS RECURSOS

PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2020
CALIDAD DE LA JUSTICIA	Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la guía técnica de la Rama Judicial	400.000.000
	Sensibilizar y certificar auditores en el seguimiento de SIGCMA	645.000.000
	Realizar sensibilización de la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental	300.000.000
	Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma	655.000.000
	Implementar y obtener un Sistema de Información Integrado del SIGCMA en todas las dependencias de la organización	200.000.000
	TOTAL, INVERSIONES 2020	2.200.000.000

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

12. 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 ccambios en procedimientos virtuales y actualización y ajustes en la plataforma de la Oficina 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
Gestión Contable		Se identifica la oportunidad de reactivar el trámite de liquidaciones de crédito y las terminaciones de proceso por pago, apoyados en los aplicativos digitales ya existentes en la oficina de ejecución para garantizar la	Sí. Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	No



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?
		prestación del servicio durante el estado de emergencia por Covid19 sin comprometer la salud de los servidores judiciales y los usuarios.		
Gestión Judicial	Suspensión prolongada de las diligencias de remate pendientes en los expedientes judiciales a causa de la pandemia. Se atrasan los trámites y los usuarios se ven afectados por la imposibilidad de ejecutar estas diligencias.	Se detecta la oportunidad de hacer las diligencias de remates de manera virtual durante el estado de emergencia por Covid19.	Sí. Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	Sí
Todos los procesos	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 la Oficina de Ejecución Civil Municipal de Manizales, por medio de la cual se da trámite de los expedientes digitales a cargo de los Juzgados de Ejecución, y se realizan las siguientes consultas: Programación de los	Sí. Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	No



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?
		Remates Fijaciones en lista Notificación de estados judiciales Expediente digital: Consulta del Proceso Radicación de memoriales Descarga de Oficios, Autos y otros documentos Solicitud y programación de títulos Radicación de PQR		

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

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.

12.2. 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 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 (realización de audiencias, reuniones, eventos etc.).

13. 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	
Dirección Estratégica	0	4	4	0	0	0	Se plantearon 4 acciones de mejora, las cuales se cerraron de manera oportuna.
Gestión Judicial	0	1	1	0	0	0	Se planteó 1 acción de mejora, la cual se cerró de manera oportuna.
Gestión de Tecnología, Innovación y Soporte	1	1	1	0	0	0	Se plantearon 2 acciones de mejora, de las cuales 1 se encuentra abierta pues sus actividades tienen fechas de finalización en periodos posteriores y la otra cerrada.
TOTAL	1	6	6	0	0	0	Durante el año 2020, las acciones de gestión implementadas se cerraron de manera oportuna, solo quedo una abierta que tiene actividades programadas para el año 2021.



SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

14. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA:

Nota: Estas son recomendaciones generales del Despacho líder del SIGCMA y la Coordinación Nacional del SIGCMA, son inmodificables especificar las recomendaciones propias del SIGCMA en cada Dependencia Judicial Certificada, esto implica el compromiso con el mantenimiento del SIGCMA.

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	01/03/2021 al 05/03/2021
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	01/03/2021 al 05/03/2021
Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2021 al 05/03/2021
Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA	Líder del proceso.	01/03/2021 al 05/03/2021
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	01/03/2021 al 05/03/2021
Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2021 al 05/03/2021
Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.	Líder del proceso.	01/03/2021 al 05/03/2021
Ampliar los canales de atención al usuario haciendo uso de las herramientas tecnológicas existentes y en armonía con los desarrollos innovadores de la Oficina de Ejecución, con la implementación del Digi-turno virtual	Dirección Estratégica	01/05/2021 al 15/07/2021
Actualizar la información documentada, referente a: Manual de Proceso y Procedimientos y Protocolos operativos.	Dirección Estratégica	01/03/2021 al 06/09/2021



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

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?	Implementación del Sistema de Gestión Ambiental.
OTROS	Autogestión Alianzas estratégicas Medidas de descongestión

16. 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 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) ¿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	Si porque se encuentra articulado, con el Plan sectorial de desarrollo de la entidad y toda su planeación estratégica.
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.

17. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

<ul style="list-style-type: none">• El SIGCMA de las dependencias Judiciales 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 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 funcionarios y empleados quienes en su desarrollo participamos.

- 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.