



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA
informe de revisión por la dirección vigencia
2021

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:	Abril de 2022	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA	18/04/2022
PILARES ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<p>*JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN.</p> <p>*CALIDAD DE LA JUSTICIA</p> <p>*ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA</p>	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

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



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 (Consiguar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
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	Se implemento la Acción de Mejora No 26- La cual se encuentra cerrada, se logró poner en marcha en la Oficina el Modelo de atención integral a los usuarios de Justicia a través de la ventanilla virtual.
Actualizar la información documentada, referente a: Manual de Proceso y Procedimientos y Protocolos operativos.	Se implemento la Acción de Mejora No 24- La cual se encuentra en ejecución, se han actualizado los protocolos para el envío de los procesos a ejecución, para la gestión de Depósitos Judiciales, para el trámite de las diligencias de remate virtual, liquidaciones de costas, notificación y publicación de estados, gestión de Memoriales, recepción y reparto de expedientes en la oficina de ejecución, atención de los usuarios externos y de envío de Procesos a Despacho. Se encuentra en trámite la actualización del Manual de Funciones y Competencias laborales y el Manual de Procesos y Procedimientos. El plan de acción tiene como fecha final de cierre el 30 de abril de 2022, a la fecha se tiene un porcentaje de avance del 75%.

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



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 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	Cambios en la normatividad que modifican los procedimientos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">Actualización de la documentación interna de la Oficina (Protocolos de trabajo, manuales de proceso y procedimientos y manual de funciones y competencias laborales)
		Cambios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none">Digitalización de procesosImplementación de la Plataforma Digital para el trámite de los expedientes digitales para los usuarios externos.Implementación del modelo de atención integral al usuario de justicia (Digiturno Virtual)Divulgación de información a través de la página web de la Rama judicial.
Transversal a todos los procesos	Requisitos legales	Actualización de la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y GTC 286	<ul style="list-style-type: none">Ajustar la información documentada de los Juzgados y la oficina conforme a los lineamientos establecidos en la Norma.
Transversal a todos los procesos	Aspectos ambientales significativos	Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras en las dependencias judiciales.	<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	Oportunidad: Transformación y modernización judicial en los trámites atendidos por la especialidad Civil Municipal de Ejecución de Manizales	<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.

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
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.	Juzgado 1: 91.8% Juzgado 2: 93.2% Oficina: 98.52% Total Ejecución: 96.4%	100%	Analizando el comportamiento del índice de satisfacción de los usuarios, se puede evidenciar que las acciones implementadas durante la pandemia fueron eficaces, se ha logrado recuperar la satisfacción de los usuarios externos incrementando en aproximadamente 12 puntos porcentuales respecto a la percepción del servicio durante la pandemia (83.3%), y estando tan solo a 3 puntos porcentuales de conseguir el nivel de satisfacción que se tenía antes del estado de emergencia por Covid 19. Los usuarios insatisfechos en parte responden a razones externas como imposibilidad de acceder al sistema por fallas en la red.

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



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 General con de la universidad del externado de Colombia, en la cual asistieron las Magistradas del Consejo Seccional, el director del Departamento de Derecho Procesal Universidad del externado, grupo de investigación de la misma universidad y abogados litigantes.	Se hizo la socialización de la gestión realizada por la Oficina y los Juzgados de Ejecución de Manizales, reconociendo por este ente externo y el modelo de gestión de la seccional como una práctica exitosa a nivel nacional.	La gestión socializada por esta dependencia fue reconocida por los usuarios externos y por la universidad como una práctica exitosa, para lo cual se invita a esta seccional a participar en el panel "Actualidad de los Juzgados de ejecución" que se llevará a cabo en las Terceras Jornadas de Derecho Procesal Civil – 2022,

3.2. 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	105	105	0	En la vigencia 2021 se implementó el aplicativo para la radicación PQRS, el cual permite hacer seguimiento y control de las peticiones radicadas por los usuarios externos. Se registraron un total de 105 peticiones relacionadas con el estado de los procesos en los Juzgados de Ejecución, solicitudes de oficios para el levantamiento de medidas, trámite de depósitos judiciales y de resolución de memoriales, las cuales fueron contestadas de forma oportuna. El tiempo promedio de respuesta de las peticiones fue de 2.82 días.

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)
Gestión Contable	34	34	0	En la vigencia 2021 se recibieron y tramitaron 34 peticiones en el proceso de gestión contable, relacionadas con información de depósitos judiciales y liquidaciones de crédito, las cuales fueron contestadas de forma oportuna.
Gestión Judicial	44	44	0	En la vigencia 2021 se registraron un total de 44 peticiones relacionadas con solicitud de oficios y comunicaciones e impulso procesal, las cuales fueron contestadas de forma oportuna.
Quejas				
Gestión Contable	1	1	0	En la vigencia 2021 se recibió 1 queja de un usuario externo relacionada a la demora con el trámite de una liquidación de crédito, la cual se gestionó de manera oportuna.
Gestión Judicial	6	6	0	En la vigencia 2021 se recibieron 6 quejas de los usuarios externos por: Demora trámite judicial, error en notificación providencia judicial, demora en la elaboración de oficios. Las quejas fueron gestionadas y solucionadas de manera inmediata.
Gestión de Tecnología, Innovación y Soporte	1	1	0	En la vigencia 2021 se recibió 1 queja de un usuario externo relacionada por fallas en la plataforma tecnológica de la oficina, la cual se gestionó de manera oportuna.
Reclamos				
Gestión Contable	2	2	0	En la vigencia 2021 se recibieron 2 relacionados con depósitos judiciales mal consignados por el pagados, situación que entorpecía la entrega del dinero y de dar premura a la elaboración de títulos. Dichas quejas se gestionaron de manera oportuna.
Gestión Judicial	14	14	0	En la vigencia 2021 se recibieron 14 reclamos de los usuarios externos por: Solicitud de levantamiento de medida Solicita impulso proceso y Demora trámite judicial Las mismas fueron gestionadas y solucionadas de manera inmediata.
Sugerencias y/o Felicitaciones				
Todos los procesos	1	1		En reunión realizada el 27 de mayo de 2021 se recibieron apreciaciones positivas y felicitaciones por los abogados y
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)
				por el director de Derecho procesal del externado, por la gestión realizada por los Juzgados y la Oficina de Ejecución Civil Municipal de Manizales
TOTAL	207	207	0	

4. 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 56% (Número de expedientes terminados en periodo/ Total de expedientes recibidos en el periodo)</p> <p>Prontitud en la respuesta de solicitudes 97% (Número de solicitudes atendidas en el periodo/ (Inv. Inicial de solicitudes + Total de solicitudes)</p>	<p>En el año 2021 se recibieron 2385 procesos y se evacuaron 1333, obteniendo un indicador del 56%.</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>En el año 2021, se inició el periodo con un inventario inicial de 494 solicitudes, se recibieron 13525 solicitudes y se evacuaron 13598, obteniendo un</p>
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA	
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021	



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
			recibidas en el periodo))	indicador del 97%. Garantizando el acceso a la justicia.
			Índice Inventario de depósitos judiciales 59.6% ((Saldo Inicial + Ingresos de depósitos)-Egresos de depósitos) / (Saldo Inicial +Ingresos de depósitos)	El indicador de este proceso nos muestra que del total de dinero constituido en la cuenta se pagó durante el año 2021 el 59.6%, debe tenerse en cuenta que desde agosto de 2014 al 19 de diciembre de 2021, se han recibido un total de \$ 141,824,812,702.43 (180.840 títulos) y se han evacuado (pagos + conversiones a otros despachos + fraccionamientos + prescripciones) \$ 131,393,951,256.91 (155.047 títulos) ,es decir que se ha logrado evacuar 93% de los títulos recibidos.
			Oportunidad en la incorporación de los documentos dirigidos a los Despachos Judiciales 98.92%	Para el año 2021 se tuvo una oportunidad en la incorporación de memoriales del 98.92 %. La mejora en los tiempos de incorporación se debe a que antes de la pandemia (año 2019) que no se tenía implementado el módulo de expediente digital, únicamente el de registro de memoriales el 89% de los documentos se incorporaba en un rango de (0-5 días), durante la pandemia el 73% se incorporaba en ese rango de días,

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



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
	CALIDAD DE LA JUSTICIA			debe tenerse en cuenta las restricciones de ingreso al palacio; durante el año 2020 se inició el proceso de digitalización y en el mes de agosto de este mismo año se implementa el módulo de expediente digital para el trámite interno y en enero de 2021 el módulo de radicación de memoriales externo, con el fin de disminuir los tiempos de incorporación de memoriales, situación que puede evidenciarse en el 2021, en donde el 99% de los documentos se incorpora en el rango (0-5 días).
		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.
		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 de acción de la dependencia judicial, lo que responde al mejoramiento 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



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%</p> <p>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>

5. 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%	<p>Juzgado 1: 91.8%</p> <p>Juzgado 2: 93.2%</p> <p>Oficina: 98.52%</p> <p>Total Ejecución: 96.4%</p>	<p>Durante el año 2021 la satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibidos se ubica en excelente con un 96.4%. Analizando el comportamiento de este indicador, se puede evidenciar que las acciones implementadas durante la pandemia fueron eficaces, por lo cual se ha logrado recuperar la satisfacción de los usuarios externos incrementando en aproximadamente 12 puntos porcentuales respecto a la percepción del servicio durante la pandemia (83.3%), y estando tan solo a 3 puntos porcentuales de conseguir el nivel de satisfacción que se tenía antes del estado de emergencia por Covid 19. Los usuarios insatisfechos en parte responden a razones externas como imposibilidad de acceder al sistema por fallas en la</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	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				red.
Seguimiento, Control y Mejora a la Gestión	Tiempo de espera de atención en la OECM	3	1.43	El indicador de este proceso nos muestra que para el año 2021 el promedio del tiempo de espera de los usuarios fue de 1.43 minutos para ser atendidos. Logrando obtener el menor tiempo de espera en la historia, debido al modelo de atención implementado en la oficina.
Gestión Judicial	Índice de terminación de la Ejecución de la sentencia	80%	56%	El indicador de este proceso nos mide la relación de terminación definitiva de los procesos en proporción con los recibidos en el periodo, para lo cual se obtuvo un 56%, debe tenerse en cuenta que en el año 2020 se recibieron únicamente 1361 procesos, mientras que en el año 2021 se recibieron 2385 y se terminaron en el año 2020 835 procesos y en el 2021 1333. Evidenciándose que, se ha logrado alcanzar el promedio normal de terminaciones en condiciones normales, superando así la contingencia presentada como consecuencia del COVID 19.
Gestión Judicial	Prontitud en la respuesta de solicitudes	100%	97%	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 2021 se obtuvo un 97%, hubo un aumento de 3 puntos en comparación con el año 2020.
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. Las calificaciones del año
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)
				2021 se encuentran en términos para su respectiva consolidación y notificación.
Gestión Contable	Índice de pago de depósitos judiciales	100%	59.6%	El indicador de este proceso nos muestra que del total de dinero constituido en la cuenta se pagó durante el año 2021 el 59.6%, debe tenerse en cuenta que desde agosto de 2014 al 19 de diciembre de 2021, se han recibido un total de \$ 141,824,812,702.43 (180.840 títulos) y se han evacuado (pagos + conversiones a otros despachos + fraccionamientos + prescripciones) \$ 131,393,951,256.91 (155.047 títulos), es decir que se ha logrado evacuar 93% de los títulos recibidos.
Gestión Contable	Eficiencia en la realización de liquidaciones de crédito	100%	96.6%	El indicador de este proceso nos refleja la eficacia en las liquidaciones de crédito realizadas en el año 2021, la cual de 96.6%. En comparación con el año anterior hubo una disminución de 3 % con el año anterior, esto se debe a que por parte de la coordinación de la oficina se hizo una revisión histórica (2019,2020 y 2021) con el fin de verificar que todas las liquidaciones presentadas por los usuarios en los procesos se encontraban tramitadas, y se pudo evidenciar que, encontrando que faltaban 48 procesos por liquidar, situación que se subsana, pero disminuyó la eficiencia.
Gestión Documental	Oportunidad en la incorporación de los documentos dirigidos a los Despachos Judiciales	100%	98.92%	Para el año 2021 se tuvo una oportunidad en la incorporación de memoriales del 98.92 %. La mejora en los tiempos de incorporación se debe a que antes de la pandemia (año 2019) que no se tenía implementado el módulo de expediente digital, únicamente el de registro de memoriales el 89% de los documentos se incorporaba en un
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA	
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021	



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				rango de (0-5 días), durante la pandemia el 73% se incorporaba en ese rango de días, debe tenerse en cuenta las restricciones de ingreso al palacio; durante el año 2020 se inició el proceso de digitalización y en el mes de agosto de este mismo año se implementa el módulo de expediente digital para el trámite interno y enero de 2021 el módulo de radicación de memoriales externo, con el fin de disminuir los tiempos de incorporación de memoriales, situación que puede evidenciarse en el 2021, en donde el 99% de los documentos se incorpora en el rango (0-5 días).
Gestión Documental	Oportunidad en la realización del archivo de procesos judiciales	100%	18%	Con ocasión a la declaratoria de emergencia, se priorizaron trámites misionales de la dependencia, razón por la cual en el año 2021 se tuvo una oportunidad en la realización del archivo de procesos judiciales del 18%. En comparación con el año anterior hubo una disminución del 10%. Debe tenerse en cuenta que se le dio prioridad al trámite de actividades que afectaran directamente a los usuarios. Para el año 2022 se implementará un plan de acción para mejorar el indicador.
Dirección Estratégica	Índice de cumplimiento del Plan de Acción	100% Anual, 50% semestral	100.0%	Para el año 2021 se ejecutaron el 100% de las actividades planteadas en el Plan de acción.
Gestión de Tecnología, Innovación y Soporte	Eficacia soporte	100%	100.0%	Para el año 2021 se obtuvo un 100% en eficacia en el 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%	99.5%	Para el año 2021 se obtuvo un 99.5 % en eficacia en el reparto de procesos, en comparación con el año anterior hubo un aumento del 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



6. 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	12	Se evidencian 12 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: 59	Se identificaron providencias judiciales con información errada o incompletas Se realizaron las respectivas correcciones.	x	
	J2: 148			
Gestión Contable	99	En el trámite de las liquidaciones de crédito se registraron 99 salidas no conformes por: 1. Error en la liquidación de crédito (18) 2. Omisión en la elaboración de la liquidación de crédito de 81 procesos. Para lo cual se realizaron las respectivas correcciones.	x	
Gestión Documental	18	Las salidas no conformes identificadas en este proceso corresponden a tardanza en la incorporación de memorial, toda vez que no encontraba el proceso físico para digitalizarlo y extravió de memoriales en el correo electrónico que no llegaban a la bandeja de entrada y se direccionaban a carpetas de archivo.	x	

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

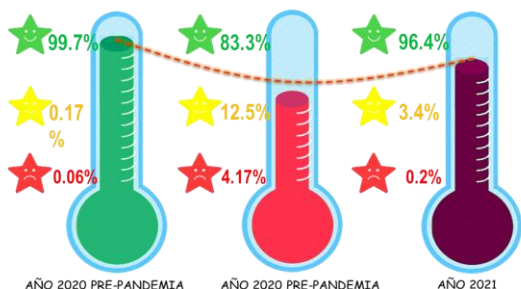


7. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso por procesos, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos):

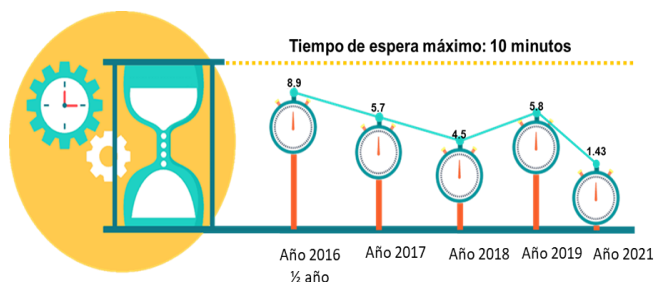
Seguimiento, Control y Mejora a la Gestión

Índice de satisfacción de los usuarios

Análisis de tendencias Satisfacción del Usuario Antes, Durante y después del Estado de Emergencia por Covid 19



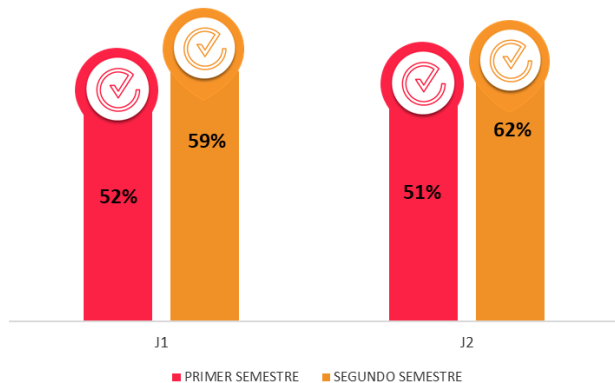
Tiempo de espera de atención en la OECM



Gestión Judicial:

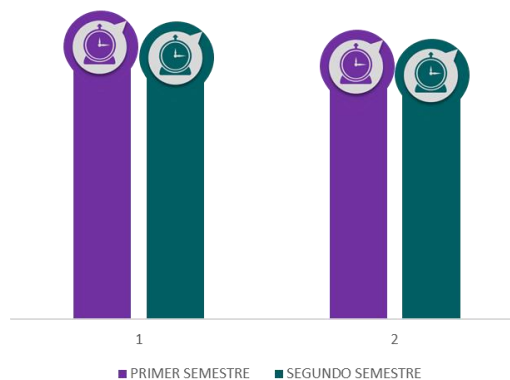
Índice de terminación de la Ejecución de la sentencia

Índice de Terminación 2021



Prontitud en la respuesta de solicitudes

Prontitud en la respuesta de solicitudes 2021



**Gestión del Talento Humano
Índice de Desempeño Laboral**

**Direccionamiento Estratégica:
Índice de cumplimiento del Plan de Acción**

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



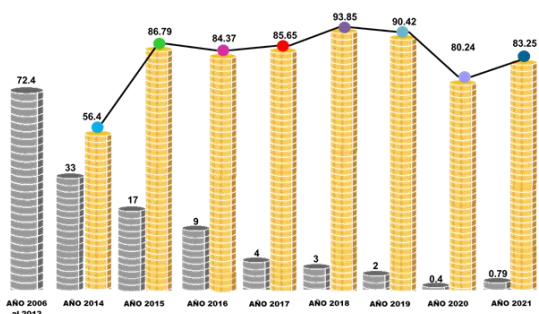
Indice de Desempeño Laboral 2020



Gestión Contable:

Índice de pago de depósitos judiciales

Comparativo de promedio diario por año de pago de títulos judiciales de los Juzgados Civiles Municipales vs Oficina de Ejecución



Jugados Civiles Municipales (12)
Oficina de Ejecución Civil Municipal

Eficacia en las Liquidaciones de Crédito



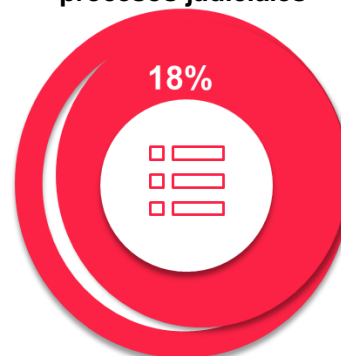
Gestión Documental

Oportunidad en la incorporación de los documentos dirigidos a los Despachos Judiciales



Gestión de Tecnología, Innovación y Soporte:
Eficacia soporte

Oportunidad en la realización del archivo de procesos judiciales



Gestión de Recepción y Reparto de los Procesos:
Eficacia en el reparto de procesos

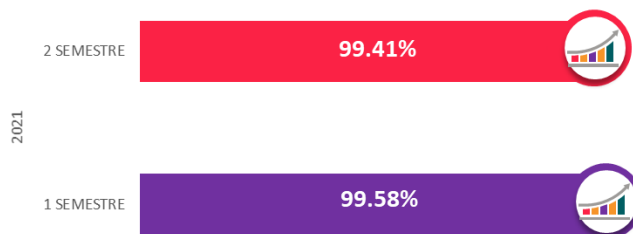
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



➤➤➤ Eficacia en el soporte 2021 ➤➤➤



EFICACIA EN EL REPARTO DE PROCESOS
EJECUCIÓN CIVIL MUNICIPAL 2021



8. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Todos los procesos	Auditoria interna SIGCMA	30/08/2021	0 NC Se presentaron cuatro observaciones	<p>Fortalezas:</p> <p>En la reunión de apertura de la actividad, se observa gran compromiso por parte de los jueces de Ejecución Civil Municipal y de los Servidores Judiciales de la Oficina de Ejecución para intervenir de manera activa durante la ejecución de la misma, lo que da cuenta de su compromiso.</p> <p>Tienen claridad sobre los componentes del Sistema de Gestión SIGCMA y describen el contexto, haciendo claridad sobre las partes internas y externas.</p> <p>Se destaca la incorporación de herramientas tecnológicas para la ejecución de su labor y de la utilización y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (Página Web DEL Sistema de Gestión de la</p>

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



				<p>Calidad para la oficina).</p> <p>Conocen y describen los riesgos, la matriz de contexto cuenta con una fuente de medición objetiva a través del sistema PESTEL, lo que permite llevar un buen seguimiento a las necesidades y expectativas de las partes internas y externas.</p> <p>Cuentan con acciones de gestión tomadas para atender las nuevas dinámicas de trabajo virtual o de teletrabajo, lo que les ha permitido generar nuevas formas de atender las actividades y de brindar un buen servicio. (acciones relacionadas con la reactivación de trámites de liquidación de créditos, trámites para evaluar el desistimiento tácito, protocolos de trabajo durante pandemia y aplicación de protocolos de digitalización de los expedientes)</p> <p>Se ejecutan reuniones de trabajo de manera periódica para compartir y proponer ajustes y mejoras en la ejecución de las actividades judiciales, dinamizando el trabajo en equipo.</p> <p>La conformación de bases de datos (plataforma de información) con datos básica de sus usuarios (cédulas, etc.) permite una mejor interacción con quienes acceden a los servicios que se ofrece en los Juzgados y Oficina de Ejecución de Sentencias Civil Municipal de Manizales.</p> <p>Se tienen herramientas útiles y</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>funcionales para la prestación del servicio a los usuarios y están habilitadas en el portal web de la Rama Judicial, (Digiturno)</p> <p>Se destacan, entre otras actividades:</p> <p>El mantenimiento y actualización de los aplicativos y protocolos utilizados de forma virtual.</p> <ul style="list-style-type: none">· La plataforma digital para recepción de QRS.· La generación de forma automática del índice electrónico de los procesos.· La atención al usuario por diferentes medios virtuales y físicos.· El seguimiento a la percepción de los usuarios y al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas mediante ejecución de encuestas de forma telefónica y a través de aplicativo al momento de prestar el servicio.· La incorporación de diagramas de flujo en los procedimientos.· Participación de los líderes de los procesos en la identificación de riesgos.· El trabajo asociado entre los Juzgados y la Oficina de Ejecución Civil Municipal.· La documentación clara y organizada de las acciones de gestión. <p>Observaciones</p> <p>Es importante generar evidencia sobre el seguimiento a las acciones de gestión, verificando su estado y posibilidad de cierre, y al tratamiento de las salidas no conformes.</p>
--	--	--	--	---

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



				<p>Establecer mecanismos de valoración objetivos para la toma de acciones de gestión, con el fin de realizar un análisis profundo de causas en aquellas que se aplicaron correctivos (por ejemplo, para lo ocurrido pago indebido de un depósito Judicial. Proceso 2008-00541)</p> <p>Para la descripción y tratamiento de las salidas no conformes, es importante hacer listado de las posibles ocurrencias y generar un listado unificado para juzgados y Oficina de Ejecución Civil Municipal.</p> <p>Las encuestas de satisfacción de los usuarios deben estar apoyadas en muestras representativas de la población de usuarios del servicio de justicia, por lo que es importante tener una base que determine el tamaño de la muestra a aplicar con un buen nivel de confianza estadístico (Explorar fuentes para determinar tamaño de muestras).</p>
Para el ejercicio de auditoría fueron seleccionados por muestreo los siguientes procesos: Gestión de recepción y reparto de procesos judiciales y Gestión judicial	Auditoría Externa ICONTEC	10/11/2021	0 NC Se presentaron cuatro observaciones	Gestión judicial 1. Los Manuales de Usuarios disponibles para dar instrucciones sobre el acceso correcto a los servicios de la plataforma (Ventanilla virtual, expediente digital, remate virtual, instructivo de cifrado de documentos) porque fortalece los canales de comunicación y facilita el acceso al usuario. 2. Porque evidencia la motivación del equipo de trabajo para el logro de los objetivos propuestos el desarrollo

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



				<p>de herramientas informáticas propias (digi - turno, programa para consolidación de acciones de mejora, SIEPRO).</p> <p>Observaciones:</p> <p>1. Para promover la mejora continua evaluar discriminar en la consolidación de los datos las quejas de tal manera que pueda ser identificada la causa más representativa y sean tomadas acciones globales sobre los resultados.</p> <p>2. Para evaluar la eficacia de las acciones tomadas revisar la posibilidad de estructurar indicadores que midan su impacto en el Sistema de Gestión de Calidad.</p>
--	--	--	--	---

9. 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.

10. LA ADECUACION DE LOS RECURSOS

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

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

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)	\$ 730.000.000

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
	Operaciones Bioseguras: Huella de Confianza: Sellos de Bioseguridad.	
	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 Judicial; el MIPG y como consecuencia de ellos contar con equipos de Auditores Certificados Internos a nivel seccional para cubrir el 100% de las necesidades de Auditorías Internas y generar capacidad instalada y cuadros de relevo en la Rama Judicial	\$ 700.000.000
	Diseñar e implementar la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental: la estrategia tiene como fin el diseño de la Plataforma Estratégica del Sistema de Gestión Ambiental en el marco de lo establecido en la Norma NTC ISO 14001:2015, articulada a las normas ISO y por consiguiente a la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286 en las sedes donde se haya certificado el Sistema de Gestión Ambiental y generar los procesos de conciencia ambiental en las sedes	\$ 400.000.000

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



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

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

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

PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
Todos los procesos	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	Se implementa el Módulo de atención integral a los usuarios de justicia (ventanilla virtual	SI. Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	NO
Todos los procesos	Fortalecer el conocimiento de los servidores judiciales de la dependencia en temas de Sistema de Gestión de la Calidad, aprovechando el talento humano de la	Se implementa una acción en la cual se brinda capacitación el Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y NTC 6256: 2018.	SI. Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	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



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?
	misma, que se encuentra capacitado.			
Todos los procesos	Interrupción o demora en el servicio público de administrar justicia, genera la oportunidad de construir un aplicativo para administrar y gestionar los expedientes digitales y la atención al usuario.	Se implemento la Plataforma Digital de los Juzgados y la Oficina de Ejecución Civil Municipal de Manizales para los usuarios externos (abogados, ciudadanos y entidades), mediante la cual se realizan las siguientes consultas: Programación de los 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	Sí. Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.	No

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

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



Si han sido eficaces para todos riesgos identificados por que los controles han sido pertinentes para tratar las causas y garantizar el un servicio público de administrar justicia eficiente, generando oportunidades de autogestión de los procesos.

Las oportunidades de mejora han sido favorables para elevar las competencias de los servidores a través de actividades de formación.

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 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.).

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

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
Dirección Estratégica	1	4	4	1	1	1	Se plantearon 5 acciones de mejora, las cuales se cerraron 4 de manera oportuna y una acción se encuentra en trámite. Se implementaron 2 acción correctiva, una se encuentra abierta y la otra se cerró de manera oportuna.

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



Gestión Judicial	0	0	0	1	0	0	Se planteó 1 acción correctiva por salidas no conformes, la cual se encuentra en trámite.
TOTAL	1	4	4	2	1	1	Durante el año 2021, las acciones de gestión implementadas se cerraron de manera oportuna, quedo una acción de mejora abierta y dos acciones correctivas, debido a que tienen actividades programadas para el año 2022.

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

13. 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.

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	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
Fortalecer, mantener y mejorar los canales de atención al usuario haciendo uso de las herramientas tecnológicas	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

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

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

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



15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	Si porque aporta al cumplimiento de la labor misional y los requisitos establecidos por la Constitución y la Ley y contribuye en el logro de la Política y Objetivos de Calidad y porque las disposiciones y metas trazadas por el 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.

16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

<ul style="list-style-type: none"> La implementación del SIGCMA de las dependencias, permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que organiza y estandarizar el 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. <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantener y mejorar los tramites virtuales que generan mayor eficiencia en la prestación del servicio. Se requiere la estandarización y normalización de toda la plataforma estratégica, manuales, procesos, procedimientos, caracterizaciones, respetando las características propias de la especialidad. La normalización y estandarización debe incluir todas las normas en las cuales estamos certificados y las políticas de calidad, medio ambiente y favorecer el uso de las Tics en el servicio público de administrar justicia. Se dará continuidad a la implementación de estrategias que permitan mantener y mejorar

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



las buenas prácticas, enmarcadas en la mejora del servicio para los usuarios y alineadas con la preservación de los recursos y la protección del medio ambiente, dando cumplimiento a los requisitos legales vigentes ambientales.

- Se continúa con el proceso de Formación y Capacitación del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de las normas y sobre todo a la toma de conciencia de los sistemas

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