

|  |
| --- |
| **CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA** |
| **COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA** |
| **INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA 2020** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA:** | Juzgados Civiles del Circuito de Cali y su Oficina de Apoyo | **LIDER DEL SIGCMA** | Luz Stella Upegui Castillo JuezLíder del SIGCMA |
| **FECHA DE REALIZACIÓN:** | 26 de febrero de 2021 | **FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN****NACIONAL DEL SIGCMA** | 1° de marzo de2021 |
| **PILARES ESTRATÉGICOS** | **MACRO - PROCESOS** | Agosto**PROCESOS** | **Señale con una****equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de****Revisión por la Dirección** |
| **Mejorar la efectividad de la Rama Judicial y disminuir la congestión.** | **ESTRATÉGICOS** | Planeación Estratégica | **X** |
| Comunicaciones | **X** |
| **MISIONALES** | Acciones constitucionales: | **X** |
| Procesos Ejecutivos. | **X** |
| **Mejorar el Acceso a la Justicia.** |
| **Fortalecer la autonomía e independencia judicial, administrativa y financiera de la Rama Judicial.** | **APOYO** | Gestión administrativa | **X** |
| Gestión documental | **X** |
| **EVALUACIÓN Y MEJORA** | Evaluación y mejora del SIGCMA | **X** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2019)** | **ESTADO****(Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)** |
| Definición de indicadores para la notificación de providencias judiciales, que permitan a la organización identificar el grado de cumplimiento de los términos en el trámite y la decisión de las solicitudes de las partes interesadas. | Concluido.Se establecieron varios indicadores:1. Tiempo para paso a Despacho.
2. Tiempo para notificación de providencias.
3. Tiempo para decisión de procesos misionales.

Evidencia: micrositio página web Rama Judicial – Indicadores ( [Link](https://www.ramajudicial.gov.co/web/oficina-de-apoyo-juzgados-civiles-del-circuito-de-ejecucion/home?p_p_auth=shut74CT&p_p_id=101&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=2&_101_struts_action=/asset_publisher/view_content&_101_assetEntryId=33450516&_101_type=content&_101_urlTitle=documentacion-sigcma) ) |
| Depósitos judiciales electrónicos |  Cerrado en el año 2019 y abierto nuevamente en el 2020.Porque el cargue previo de los datos de cada expediente en la plataforma del Banco Agrario es competencia exclusa de los juzgados de origen, esto es, Juzgados Civiles del Circuito de Cali, quienes pese a las constantes solicitudes direccionadas con copia al Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, no se ha logrado que cumplan a cabalidad esa función.Evidencia: Correos electrónicos ( [Link](https://www.ramajudicial.gov.co/web/oficina-de-apoyo-juzgados-civiles-del-circuito-de-ejecucion/home?p_p_auth=shut74CT&p_p_id=101&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=2&_101_struts_action=/asset_publisher/view_content&_101_assetEntryId=33450516&_101_type=content&_101_urlTitle=documentacion-sigcma) ) |
| Implementación del expediente digital | ConcluidoSe logró la conformación del expediente digital en la plataforma OneDrive durante el año 2020 y se inició el proceso de digitalización de los expedientes en la plataforma Mercurio.Evidencias: OneDrive ( [Link](https://www.ramajudicial.gov.co/web/oficina-de-apoyo-juzgados-civiles-del-circuito-de-ejecucion/home?p_p_auth=shut74CT&p_p_id=101&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=2&_101_struts_action=/asset_publisher/view_content&_101_assetEntryId=33450516&_101_type=content&_101_urlTitle=documentacion-sigcma) ) |

1. **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.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCES O** | **CAMBIOS IDENTIFICAD OS** | **FACTORES DE CAMBIO****(Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o****que pueden ocurrir)** | **ACCION A TOMAR****(Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)** |
| **Transver sal a****todos los procesos** | **Cuestion es internas****y externas** | Contingencia provocada por la pandemia de Covid-19Decreto 385 del 12 de marzo de 2020 | * Políticas y lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional para controlar la propagación del virus.
* Implementación de protocolos de bioseguridad en la jurisdicción**.**
* Realización de audiencias de forma virtual.
* Minimizar actividades presenciales, se adoptó horarios, turnos de trabajo y atención al público para la atención a usuarios.
* Se acataron las disposiciones impartidas en los Acuerdos PCSJA20-11517 de 2020, (que suspendió los términos judiciales en todo el país desde el 16/03/2020, hasta el 20/03/2020), prorrogado por el PCSJA20-11521, el Acuerdo PCSJA20-11546 del 25/04/2020 del CSJ (que reanudó los términos para la especialidad civil (art.7), y el Acuerdo PCSJA20- 11556 del 22/05/2020, art. 7 (que levantó los términos en algunas actuaciones).
* Se fortaleció el uso de las herramientas tecnológicas para el desarrollo eficiente de las labores encomendadas, privilegiando el trabajo en casa.
* Se incrementó el uso de líneas telefónicas para lograr comunicación fluida con las partes

interesadas externas ( [Link](https://www.ramajudicial.gov.co/web/oficina-de-apoyo-juzgados-civiles-del-circuito-de-ejecucion/home?p_p_auth=shut74CT&p_p_id=101&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=2&_101_struts_action=/asset_publisher/view_content&_101_assetEntryId=33450516&_101_type=content&_101_urlTitle=documentacion-sigcma) ) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Cambios tecnológicos | * Digitalización de procesos mediante la utilización de herramientas de Microsoft.
* Ajuste de procedimientos.
* Creación de micrositios o mejoramiento de los existentes.
* Divulgación de información y decisiones judiciales que permiten la transparencia de la administración de Justicia.
* Utilización del correo electrónico institucional para las comunicaciones con el usuario.
* Agendamiento en correos institucionales específicos para citas presenciales.
* Divulgación de información a través de la página web de la Rama judicial.
* Uso de aplicativos para generar comunicaciones.
* Mejoramiento de micrositios para cada dependencia judicial.

( [Link](https://www.ramajudicial.gov.co/web/oficina-de-apoyo-juzgados-civiles-del-circuito-de-ejecucion/home?p_p_auth=shut74CT&p_p_id=101&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=2&_101_struts_action=/asset_publisher/view_content&_101_assetEntryId=33450516&_101_type=content&_101_urlTitle=documentacion-sigcma) ) |
|  |  | **NUEVA NORMATIVIDAD** | * De acuerdo con el nuevo código de
 |
|  |  | - Resolución 2184 de 2019. Artículo 4. Adóptese en el territorio nacional, el código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente, así: | colores definidos 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 |
| **Transversal a todos los procesos** | **Requisitos legales** | 1. Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables.
2. Color Blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón.
3. Color negro para depositar los residuos no aprovechables.
 | normativos.* Adecuar los puntos ecológicos con los que se cuenta actualmente al nuevo código de colores establecido.
* Extiende el plazo para implementar sistema de colores hasta el 1 julio
 |
|  |  | - Resolución 1344 de 2020. (Por la cual se adiciona un parágrafo al artículo 4 de la Resolución 2184 de 2019 y se dictan otras disposiciones) | 2022 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | * Decreto 806 de 2020. (Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.)
* Decreto 491 de 2020. (Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica)
* Acuerdo PSJA20-11632 de 30 de septiembre de 2020 del Consejo Superior de la Judicatura. (Por el cual se adoptan unas medidas para la prestación del servicio de justicia de administración de justicia para los despachos judiciales y dependencias administrativas en todo el territorio nacional a partir del 1 de octubre de 2020)
 | * Organizar reuniones mediante medios virtuales, con el fin de estudiar la nueva normativa y propender por su aplicación homogénea.
* Divulgar a los equipos de trabajo el cambio normativo y la necesidad de ajustarse al mismo.
* Adecuar los formatos utilizados para las providencias de conformidad a la nueva normatividad.
 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | - Circular CSJNAC20-52 de 29 de septiembre de 2020. (Cumplimiento irrestricto a las directrices sobre ingreso a sedes judiciales para servidores mayores de 60 años o con enfermedades de base) |  |
| **Transversal a todos los procesos** | **Aspectos ambientales significativos** | * Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras en las dependencias judiciales.
* Disminución del consumo de energía eléctrica y agua en los juzgados.
 | * Digitalización de procesos judiciales.
* Uso de herramientas tecnológicas (Teams, Lifesize, correos electrónicos institucionales, aplicativos propios).
* Trabajo en casa
 |
| **Procesos Estratégico s** | **Riesgos y oportunidades** | Oportunidad:Superada la pandemia, establecer modelos que permitan integrar las actividades virtuales con las presenciales para optimizar la gestión de la dependencia judicial. | * Establecer Modelos Operativos para realización de audiencias.
* Impulsar el expediente electrónico.
 |

1. **GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **TEMA DE LA ENCUESTA** | **RESULTADO** | **META** | **ANÁLISIS** |
| **Comunicación institucional** | Satisfacción sobre la prestación del servicio. | 100% | 100%  | En los despachos de la especialidad y en la Oficina de Apoyo, se dispuso la aplicación de la encuesta física en el segundo trimestre del año 2019, pero debido a la pandemia generada por el Covid-19, los usuarios no volvieron a diligenciarla, pese a que se encuentra publicada en el micrositio de la página web de la Rama Judicial.Sólo se obtuvo resultados hasta marzo de 2020. |

1. **ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQR**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **No. RECIBIDAS** | **No. CONTESTADAS****OPORTUNAMENTE** | **No. PENDIENTES** | **ANÁLISIS****(Analizar tendencia período vs. período)** |
|  **Peticiones** |
| Trasversal a todos los procesos | 43.835 | 43.835 | 0 | En la vigencia 2020 se registraron 43.835 peticiones relacionadas con los procesos misionales y de apoyo, a través de los correos electrónicos de la Oficina de Apoyo y de los Despachos, dentro y fuera del horario de atención previsto por el Consejo Seccional de la Judicatura.De igual forma, se recibieron 14.260 memoriales, que fueron atendidos por cada Despacho Judicial. |
| **Quejas** |
| Trasversal a todos los procesos | 0 | 0 | 0 | Incluidos en el ítem peticiones. |
| **Reclamos** |
| Trasversal a todos los procesos | 0 | 0 | 0 | Incluidos en el ítem peticiones. |
| **Sugerencias y/o Felicitaciones** |
| Trasversal a todos los procesos | 0 | 0 | 0 | Sin datos registrados para 2020. |
| **TOTAL** | 43.835 | 43.835 | 0 |  |

1. **GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **PILARES ESTRATÉGICOS** | **OBJETIVO** | **RESULTADOS ANUALES** | **ANÁLISIS** |
| 1 | **JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN** | Incrementar la eficacia, eficiencia y efectividad de la función pública de administrar justicia. | **116%****(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100** | En el año 2020 se recibieron 321 procesos y se evacuaron 372, obteniendo un indicador del 116%.Se garantizó el acceso a la administración de justicia a través de nuevos canales de comunicación, transformando la manera de atender a los usuarios de forma presencial a virtual, superando los retos impuestos por la pandemia.( [Link](https://www.ramajudicial.gov.co/web/oficina-de-apoyo-juzgados-civiles-del-circuito-de-ejecucion/home?p_p_auth=shut74CT&p_p_id=101&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=2&_101_struts_action=/asset_publisher/view_content&_101_assetEntryId=33450516&_101_type=content&_101_urlTitle=documentacion-sigcma) Indicadores) |
| 2 | CALIDAD DE LA JUSTICIA | Promover la capacitación de los servidores judiciales. | 1. Certificación ICONTEC bajo las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 6256:2018.Todos los despachos que conforman la especialidad Civil Circuito de Ejecución de Sentencias de Cali se encuentran | El mantenimiento y seguimiento de la certificación de calidad demuestra el fortalecimiento de la cultura organizacional de calidad y el cumplimiento de los requisitos aplicables. |
| Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | certificados. |  |
| 3 | ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA | Dar tratamiento oportuno y eficaz a las peticiones quejas y/o reclamos de los usuarios. | Atención de quejas y reclamos, divulgación de los canales para las PQR. | A pesar de que la pandemia que impidió la presentación física de PQR, se recibieron en total 43.835solicitudes, que fueron contestadas en su totalidad, obteniendo un 100% de efectividad. |

1. **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – RESULTADO INDICADORES -**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **INDICADOR** | **META** | **RESULTADO** | **ANÁLISIS** |
| **Planeación Estratégica** (Planeación del despacho Judicial, Planeación de Audiencias, etc.) | Audiencias Programadas\*100/ Audiencias Realizadas | **100%** | 263 | Todas las audiencias programadas se realizaron, aunque en algunas no se pudo materializar laadjudicación por falta de publicaciones de los avisos de remate, falta de certificados de tradición, falta de postores o aceptación del trámite de insolvencia de la parte demandada. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Comunicación Institucional:** (Comunicaciones de las decisiones Judiciales y las específicas de acuerdo con el contexto. remitidas a Secretarias de Tribunal, Centros de Servicios y Oficinas de Apoyo, avances de las actividades de la Matriz deComunicaciones) | Actividades programadas\*100/Actividades ejecutadas | **90%** | **97%** | En el año 2020 utilizando las tecnologías de la información, a través de los correos electrónicos y el micrositio de la página web de la Rama Judicial, se comunicaron y notificaron lasprovidencias que se emitieron por los despachos. Se efectuaron un total de 5841 notificaciones de procesos ejecutivos y 2.671 de acciones constitucionales. Para un total de 8.512. |
| Procesos misionales: Procesos Ejecutivos | Egresos efectivos\*100/ Ingresos efectivos | **50 %** | **116%** | En el año 2020 se recibieron 321 Procesos ejecutivos.Se terminaron durante el año 372 procesos. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Procesos misionales Acciones Constitucionales | Egresos efectivos \* 100)/ Ingresos efectivos | **90%** | **96%** | En el año 2020 se recibieron 1172 acciones constitucionales y se evacuaron 1129. |

1. **SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS:**

|  |
| --- |
| **NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN****DE SALIDA NO CONFORME (ACTIIVIDAD NO REALIZADA)** |
| **Proceso** | **Numero de la Salida No Conforme** | **Análisis** | **Corrección** | **Acción Correctiva** |
| **Acciones de Tutela.** |  | 1. En algunos Despachos se evidenció falta de registro de la trazabilidad en Justicia XXI.
2. En algunos Despachos se evidenció demora en el envío de los correos electrónicos al componente del equipo de trabajo encargado del trámite de las acciones de tutela.
 | Se realizaron las respectivas correcciones para imprimir eficacia, celeridad ylograr laverificación de las comunicaciones electrónicas despachadas por los operadores judiciales.También, seinstalaron los sistemas remotos, parapermitir elregistro de actuaciones enJusticia XXI | 1. Supervisión de las comunicaciones entrantes y salientes de los Despachos.
2. Comprobación de correos electrónicos de las partes y solicitud de informes de entrega y lectura al sistema.
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | cuando setrabaja desde casa. |  |
| **Procesos Ejecutivos** |  | No todas las decisiones judiciales se emitieron en los términos previstos en el CGP, particularmente los 10 días establecidos para la resolución de solicitudes. | Se verificó matriz de control de términos y se dejaron constancias desuspensión detérminos conocasión a la pandemia Covid19 | Durante el 2° y 3° trimestres de2020 seadelantó trabajo, que fue notificado cuando selevantó la suspensión de términos. |

1. **RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | **Primer Trimestre** | **Segundo Trimestre** | **Tercer Trimestre** | **Cuarto Trimestre** |
|  | **Ingresos** | **Egresos** | **Ingresos** | **Egresos** | **Ingresos** | **Egresos** | **Ingresos** | **Egresos** |
| Accionesconstitucion ales | 290 | 289 | 239 | 206 | 361 | 358 | 282 | 276 |
| Procesosejecutivos | 158 | 226 | 11 | 28 | 59 | 86 | 93 | 32 |
| **TOTAL** | **448** | **515** | **250** | **234** | **420** | **444** | **375** | **308** |

600

500

400

300

200

100

0

Ingresos

Egresos

Ingresos

Egresos

Ingresos

Egresos

Ingresos

Egresos

Primer Trimestre

Segundo Trimestre

Tercer Trimestre

Cuarto Trimestre

Acciones constitucionales

Procesos ejecutivos

TOTAL

Ilustración 1 - ingresos V.S. egresos 2020

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **AUDITORÍA REALIZADA POR** | **FECHA****D/M/A** | **NÚMERO DE NO CONFORMIDADES** | **ANÁLISIS** |
| **Todos los procesos** | Auditoría interna SIGCMA,autorizada por el nivel central y realizada por el Coordinador del SIGCMA de los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali, doctor Carlos Julio Guevara Restrepo y sus profesionalesde enlace. | 10/08/2020 | No se presentaron no conformidades,pero sí oportunidades de mejora | 1. Fortalecer la definición de su contexto específico con un instrumento que incluya “las cuestiones internas y externas” con sus factores positivos y negativos que son pertinentes para su propósito y Dirección Estratégica y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC. (numeral 4.1. ISO 9001-2015), se sugiere SOCIALIZAR la Matriz de Contexto compartida al momento de ser auditada en los procesos Estratégicos, por la Doctora Luz Stella Upegui Castillo, Juez Líder del SIGCMA en la Especialidad Civil Circuito de Ejecución de Sentencias de Cali; en razón a que dicha herramienta es desconocida por los líderes de los procedimientos de apoyo, tal como se evidenció en las auditorías realizadas. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | 1. Fortalecer la Determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas con un instrumento como el sugerido por la Dirección Nacional del SIGCMA en la Matriz de partes interesadas. (numeral 4.2 ISO 9001-2015).
2. Fortalecer la comunicación interna y externa con la actualización y socialización de la Matriz de Comunicaciones. (numerales 7.4, 7.5.2 y 7.5.3.2 ISO 9001-2015).
3. Fortalecer el registro de las “salidas no conformes” en todos los procesos del SIGCMA mediante el diseño de un instrumento que permita llevar la estadística de los mismos y poder determinar la necesidad de generar “una acción correctiva”.
4. Fortalecer el seguimiento a los riesgos identificados en los aspectos internos y externos que afectan a los juzgados y la oficina de apoyo.

(numeral 6.1 ISO-9001-2015). |
| Todos los procesos | Auditoría Externa ICONTEC | 8 de octubre de 2020 | No se presentaron no conformidades | No se presentaron No Conformidades |

1. **DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS: no aplica**
2. **LA ADECUACIÓN 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 |
| **PILAR ESTRATÉGICO** | **PROYECTOS DE INVERSIÓN** | **2020** |
|  | 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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADO O GESTIONADO** | **ACCIONES QUE SE EJECUTARON** | **SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ** | **¿SE HAN IDENTIFI CADO NUEVOS RIESGOS?** |
| **Proceso Misional** | **Inexactitud de la información****Errores en la información registrada en los aplicativos Justicia XXI y SIERJU- BI** | Se capacitó a los servidores en el manejo y registro de la información, apoyándose en los manuales de usuarios de estas plataformas para impedir que se reiteren dichas equivocaciones. | NOPorque ya se contemplaba este riesgo. | NO |
| **Proceso Apoyo** | **Errores de reparto** | Ante el yerro cometido por los Despachos de primera instancia, se resolvió una consulta dos veces, porque fue repartidasimultáneamente a dos juzgados por parte de la Oficina Judicial. | NOPorque ya se contemplaba este riesgo. | NO |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso de Apoyo** | **Errores en la notificación** | * Se realizaron las respectivas correcciones en las comunicaciones y se reagendaron las audiencias.
* Se realiza Reinducción a los colaboradores para evitar errores en la notificación.
* Se verificaron los correos electrónicos que se encuentran en el directorio interno para evitar errores al momento de realizar la notificación de cada una

de las entidades. | NOPorque ya se contemplaba este riesgo. | NO |
| **Proceso de Apoyo** | **Pérdida de documentos** | No se realizaron denuncias ante la Fiscalía General de la Nación por pérdida de documentos ni se realizaron reconstrucciones de expedientes. | NOPorque ya se contemplaba este riesgo. | NO |
|  | **Error en operaciones con depósitos judiciales** | No se prescribieron depósitos judiciales; sin embargo, se realizó una reclamación del año 2019. | NOPorque ya se contemplaba este riesgo. | NO |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Trasversal a todos los procesos** | **Incumplimiento de las metas establecidas** | Cambio de agenda, estrategias y utilización de medios tecnológicos para realizar las reuniones del SIGCMA en la especialidad.No se logró recaudar todos los recursos económicos previstos en el plan de acción para el fondo creado por la especialidad para el SIGCMA | NOPorque ya se contemplaba este riesgo. | NO |
| **Trasversal a todos los procesos** | **Interrupción o demora en la prestación del servicio de administrar justica** | Con ocasión de la pandemia Covid19 el Consejo Superior de la Judicatura suspendió los términos judiciales desde el 16 de marzo al 1° de julio de 2020, aunque en ese lapso de tiempo se emitieron algunos acuerdos que contenían excepciones; lo cierto es que no se realizaron audienciasdurante ese periodo. | NOPorque ya se contemplaba este riesgo. | NO |
|  | **Corrupción** | No se compulsaron copias a servidores judiciales de la especialidad | NOPorque ya se contemplaba este riesgo. | NO |

|  |
| --- |
| **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 y disminuir el impacto que ocasiona. |
| Las oportunidades de mejora han sido favorables para elevar las competencias de los servidores a través de actividades de formación y la implementación de buenas prácticas. |
| **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.). |

1. **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. ABIERT AS** | **No.****CERRADA S** | **No.****CERRADAS OPORTUNA MENTE** | **No.****ABIERTAS** | **No.****CERRAD AS** | **No.****CERRADAS OPORTUNA MENTE** |
| **Comunicación Institucional** | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | Análisis de encuesta de satisfacción a las partes interesadas externas |
| **Procesos Misionales** | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | Expediente digital:1. Se implementaron las acciones administrativas, operativas y

técnicas para ajustar el manejo de expedientes al protocolo expedido por el Consejo Superior de la Judicatura.1. Se unificó el manejo de los expedientes y sus piezas procesales respetando el protocolo expedido por el Consejo Superior de la Judicatura.
2. Se utilizó plataforma OneDrive.
3. Se inició proceso de digitalización
 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  | en la plataforma Mercurio en el último trimestre del año 2020. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procesos Misionales** | 1 | 0 | 0 |  |  |  | Depósitos judiciales por medios digitales |
| **Procesos Misionales** | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | Protocolo deaudiencias de remate virtuales |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)** | **TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)** | **ANÁLISIS** |
| **No. ABIERT AS** | **No.****CERRADAS** | **No.****CERRADAS OPORTUNA MENTE** | **No.****ABIERTAS** | **No.****CERRADAS** | **No.****CERRADAS OPORTUNA MENTE** |
| **Evaluación y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente SIGCMA.** | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Productos y servicios no conformes.Se realizó la matriz de productos y servicios. |
| **Evaluación y mejoramiento del sistema integrado de****gestión y control de la calidad y del medio ambiente****SIGCMA.** | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | Requisitos yexpectativas de las partes interesadas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)** | **TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)** | **ANÁLISIS** |
| **No. ABIERT AS** | **No.****CERRADAS** | **No.****CERRADAS OPORTUNA MENTE** | **No.****ABIERTAS** | **No.****CERRADAS** | **No.****CERRADAS OPORTUNA MENTE** |
| **Evaluación y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente****SIGCMA.** | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | Actualización de la matriz de comunicaciones |
| **Evaluación y mejoramien to del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio****ambiente SIGCMA.** | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | Matriz decontexto de la organización y análisis de los riesgos identificados en ella. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TOTAL** | **8** | **6** | **6** | **0** | **0** | **0** |  |

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

1. **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.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ÍTEM** | **EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN** |
| ¿Se requiere efectuar cambios en el sistema? | - Actualización de documentación (protocolos, manual de calidad, indicadores, etc.) |
| OTROS | * Autogestión
* Alianzas estratégicas.
* Medidas de descongestión y creación de cargos.
 |

1. **CONCLUSIONES**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONDICIÓN** | **PARA LOS PROPÓSITOS 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 laEntidad. |
| 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. |

OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

* El SIGCMA implementado en las dependencias Judiciales 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.
* 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.