



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2024





DEPENDENCIA		LÍDER DEL SIGCMA		
FECHA DE REALIZACIÓN	19/03/2025	FECHA DE REMISIÓN A LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	28/03/2025	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección	
<p>1. Acceso e Infraestructura Física: Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.</p> <p>2. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información: Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional.</p> <p>3. Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas: Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.</p> <p>4. Talento Humano: Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."</p> <p>5. Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque</p>	ESTRATÉGICOS	Dirección Estratégica	X	
			Comunicaciones y notificaciones	X
			Gestión documental	X
		MISIONALES	Reparto	X
			Depósitos Judiciales y Conciliaciones	X
			Archivo	X
			Insumos e inventarios	X
		APOYO	Desarrollo y soporte tecnológico	X
			Recursos Humanos	X

diferencial sean transversales en el presente plan.	EVALUACIÓN MEJORA	Y	Seguimiento, Control y Mejora de la Gestión	X
---	--------------------------	---	---	---

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

COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2024) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
Debido a que los despachos judiciales adscritos a esta dependencia, deben de migrar los expedientes al repositorio que el Consejo Superior de la Judicatura disponga, ya sea SIUGJ o BESTDoc, esta dependencia brindará apoyo en la organización de expedientes, de conformidad con las pautas establecidas en el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567).	<p>Durante la vigencia 2024, se apoyó a las siguientes Dependencias Judiciales en la organización de los procesos activos conforme al protocolo, para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente V2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Juzgado Primero Civil del Circuito (240 procesos). - Juzgado Cuarto Civil del Circuito (128 procesos con tramite posterior y 39 procesos activos). - Juzgado Segundo Civil del Circuito (177 procesos con tramite posterior y 75 procesos activos). - Juzgado Quinto Civil del Circuito (328 procesos). <p>En total se organizaron 987 procesos.</p>
Continuar con apoyo a los Juzgados Laborales del Circuito de Manizales.	Durante el año 2024, el Centro de Servicios brindó apoyo a los cinco Juzgados Laborales del Circuito en la recepción de memoriales a través de la ventanilla virtual, así como en su incorporación a los expedientes. Además, se encargó del archivo, las notificaciones de procesos, los emplazamientos, la correspondencia, el envío de tutelas a la Corte, la revisión de procesos y la elaboración del proyecto de auto previsto en los artículos 77 y 80 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social.
Continuar con los ejercicios de planeación, matriz de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA.	Durante la vigencia 2024, se llevó a cabo el Plan de Acción en su totalidad, ejecutando cada una de las actividades propuestas. Se elaboraron las matrices de riesgos por proceso y se realizaron los respectivos seguimientos. Asimismo, se midieron los indicadores, superando la meta propuesta en cada uno de ellos, y se implementaron las acciones de gestión necesarias para el mejoramiento continuo del SIGCMA.
Implementar el procedimiento de carga de memoriales en los expedientes digitales de los despachos judiciales civiles y de familia en el proceso de Gestión Documental.	Para el año 2024, se brindó apoyo a los 30 Despachos Judiciales en el procedimiento de cargue de memoriales a los expedientes y tutelas, incorporando así una nueva actividad en nuestra dependencia.

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

Se hace la revisión del contexto vigencia 2024. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2024.*

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	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCIÓN A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
Direccionamiento estratégico	Ley 2430 del 2024, por la cual se modifica la ley 270 de 1996 - estatutaria de la administración de justicia y se dictan otras disposiciones	Cambio de normatividad y regulaciones expedidas por el Gobierno Nacional o el Congreso de la República que afecten la administración de Justicia.	Adecuación en el procedimiento de selección del personal.

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	Índice de satisfacción del usuario externo	95.46%	95%	En el año 2024, un total de 3,823 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción, obteniendo los siguientes resultados: Excelente: 2996 Buena: 656 Regular: 91 Mala: 80 Usuarios satisfechos: 3,665 Usuarios insatisfechos: 158
Seguimiento, control y mejora	Índice de satisfacción del usuario interno	100%	100%	En el año 2024, 25 dependencias judiciales diligenciaron la encuesta arrojando que se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

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

FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
Observaciones realizadas por parte del usuario externo en la ventanilla virtual de recepción de memoriales.	<p>Las observaciones realizadas más repetitivas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> "trabas administrativas, impiden el acceso a la justicia, sistema lento, no permite ningún nombre." "La comunicación debe ser directamente al correo de cada juzgado y no complicar la radicación de memoriales con tanto requisito" "mucho demora al cargar los archivos" "no da la opción de incluir anexos" "Porque para subir documentos las validaciones que se genera no permiten subir" 	<p>Por medio del correo electrónico, la Coordinadora del Centro de Servicios realiza seguimiento a todas las observaciones enviadas por los usuarios externos, con el objetivo de aclarar sus inquietudes y brindarles soluciones en caso de presentar alguna dificultad.</p> <p>A continuación, se informa algunas de las respuestas más comunes otorgadas a los usuarios externos.</p> <p>Como primera medida, se le explica al usuario que, si es nuevo en la plataforma, deberá registrarse a través del botón azul de Regístrate.</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



FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
	<p><i>archivos fácilmente y se deben renombrar"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • "es muy tediosa" • "El correo electrónico, como todos los demás juzgados, es más accesible para todos." • "No debería limitarse el nombre del archivo, o por lo menos indicarlo en el formulario, tuve que cambiar 04 veces el nombre del archivo." • "Muy complejo..." • "engorroso" • "Una trámite bastante dispendioso e ineficiente" • "permite solo 1 pdf" 	<div data-bbox="1013 384 1243 709" data-label="Image"> </div> <p>Por otro lado, Se les informa que, esta iniciativa se concibió con el fin de recibir de manera organizada y segura los documentos dirigidos a los 30 despachos judiciales, además de contar con un registro certero y seguro de todos los archivos cargados por los usuarios externos, bien sea apoderado, entidad o una persona natural que adelante trámites a nombre propio; garantizando la trazabilidad en tiempo real de la información relacionada con cada documento, con el fin de que pueda ser consultada en cualquier momento por cada uno de los despachos judiciales.</p> <p>El aplicativo, cuenta con una ventana de capacitación que expone al usuario de manera sencilla su correcto manejo, incluyendo la explicación sobre la manera adecuada de cargar varios documentos en una sola acción; el registro en la plataforma; la corroboración del documento que se desea cargar; la verificación del registro exitoso del archivo la cual arroja el respectivo acuse de recibido que cuenta con la información del despacho y el radicado del proceso al que dirigió el documento.</p> <p>Se hace necesario aducir que para esta dependencia ha sido de gran ayuda poder contar con esta clase de herramientas, ya que las dispuestas antes de la Declaratoria de Emergencia Sanitaria, no nos permitían recepcionar correspondencia de manera segura y ordenada.</p> <p>Y se hace claridad que la directriz de únicamente recibir archivos con nombres sencillos y sin demás símbolos fue impartida por parte del Consejo Superior de la Judicatura, según lo establecido por el Acuerdo 11567 de 2020, el cual reza:</p> <p>"las carpetas y documentos electrónicos deben ser nombradas siguiendo una estructura semántica apropiada que facilite su organización y consulta, así:</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



FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
		<ul style="list-style-type: none"> • Pautas generales para la conformación del expediente electrónico. • Una longitud de máximo 40 caracteres. • No incluir guiones ni espacios. • No utilizar caracteres especiales como /#%&:<>().¿? , o tildes" <p>Finalmente, se recuerda al usuario que, en caso de presentar inconvenientes con la radicación de memoriales a través de la plataforma, pueden acudir al Centro de Servicios Civil – Familia, ubicado en la oficina 108 del Palacio de Justicia, llevando el documento digitalizado para recibir apoyo en el proceso de radicación.</p> <p>Asimismo, si es necesario, se brindará capacitación sobre el uso del aplicativo de recepción de memoriales. Además, se ponen a disposición los teléfonos de la dependencia para resolver cualquier inquietud o dificultad relacionada con el uso de la ventanilla virtual: 8879620 ext. 11611, 11600 y 11607. Garantizando siempre la prestación del servicio.</p>
<p>Observaciones realizadas por parte del usuario interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No, solo que continúen como hasta ahora. • La oficina realiza varias actividades que ayudan a mantener el despacho al día e impulsan los trámites, aunado a que los colaboradores son muy juiciosos y están enterados de los pormenores de sus actividades efectuándolas con eficiencia y responsabilidad. • Sin sugerencias. • Podrían prestar más atención al momento de cargar los memoriales en los cuadernos correspondientes, ya que en ocasiones se ha detectado que los han agregado en ubicaciones que no corresponden. • Excelentes servicios que presta el Centro de Servicios y se destaca la diligencia y amabilidad de todo el personal que allí labora. • El apoyo que brinda el CSCF ha sido excelente y de mucha ayuda para el Juzgado. • Las labores encargadas al Centro de Servicio son desarrolladas de manera oportuna y eficiente. • El centro de servicios presta un gran apoyo a los despachos • Cumplen una muy buena labor, pese a ello, en los juzgados estamos atiborrados de trabajo, ya que las cuantías aumentan y por ende las demandas también, por lo que 	<p>Se publicaron los resultados a través de la intranet de la dependencia.</p> <p>La encuesta permitió evidenciar una alta satisfacción por parte del usuario interno en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo llevados a cabo por la dependencia.</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



FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
	considero que sería de mucha ayuda que también colaboraran con la correspondencia que llega al correo electrónico institucional, la atención al público en su integridad, y con la organización de las demandas electrónicas que ingresan por reparto, bajarlas y enumerarlas. Gracias. Gracias	

3.1 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF

Dicho ítem no aplica para el Sistema del Centro de Servicios para los Juzgados Civiles y de Familia, ya que esta actividad se desarrolla por la Seccional.

4. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA (Fundamentado en el Plan de Acción) (Incluye ambiental - Si aplica)

No.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	<p>Acceso e Infraestructura Física: Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.</p>	<p>2. Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normatividad aplicable, la mejora del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios, revisando de forma continua y sistemática la planificación de la gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles.</p>	<p>1. Índice de satisfacción de los usuarios: 95.46%</p> <p>2. Índice de cumplimiento del Plan de Acción: 100%</p>	<p>1. Se recopilaron 3.823 respuestas con los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente: 2.996 • Buena: 656 • Regular: 91 • Mala: 80 • Usuarios satisfechos: 3.665 • Usuarios insatisfechos: 158 <p>Observaciones más frecuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trámite complicado. • Proceso engorroso. • Plataforma lenta. • Restricciones en la carga de archivos (nombres sin espacios ni caracteres especiales). • Imposibilidad de adjuntar varios documentos en una misma radicación. <p>2. Ejecución del Plan de Acción Se cumplieron satisfactoriamente las 23 actividades propuestas, alcanzando un 100% de ejecución.</p> <p>3. Divulgación del Plan Anticorrupción y Trato Digno al Usuario Se realizó el 28 de junio de 2024.</p> <p>4. Seguridad en el Reparto Se levantaron actas de cambio de clave en cumplimiento de las políticas de seguridad.</p> <p>5. Participación en el SGA (Sistema de Gestión Ambiental)</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>3. Eficacia en el reparto de procesos: 99.18%</p> <p>4. Índice de satisfacción de documentos dirigidos a los juzgados: 99.60%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción en el sistema de gestión ambiental y jornada de reforestación. • Participación en la primera jornada de justicia ambiental de la Corte Suprema. • Campaña de reducción de bolsas plásticas y protección de la capa de ozono. • Sensibilización sobre el ahorro de energía y retroalimentación del Plan de Gestión Ambiental. <p>6. Gestión de Riesgos Se elaboró la matriz de riesgos por cada proceso y se realizó seguimiento trimestral.</p> <p>7. Cumplimiento de Indicadores Se alcanzó el 100% de las metas estipuladas.</p> <p>8. Informe a la Alta Dirección Presentado en el primer trimestre de 2024, conforme a las directrices del SIGCMA nivel central.</p> <p>9. Auditoría Interna Realizada el 28 de agosto de 2024.</p> <p>10. Auditoría Externa No fuimos seleccionados para su realización.</p> <p>11. Documentación del SIGCMA Se elaboraron y gestionaron documentos clave, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de gestión. • Salidas no conformes. • Acciones correctivas. • Encuestas de percepción a usuarios internos y externos. <p>12. Reparto de Procesos: Se repartieron 14.088 procesos en total.</p> <p>13. Recepción de Memoriales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Total, recibidos en 2024: 96.868. • Memoriales devueltos: 380. • Memoriales recibidos por correo electrónico: 14.858. <p>14. Notificaciones y Correspondencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones realizadas: 8.569. • Notificaciones de tutela, medidas cautelares y otros: 67.158. • Correspondencia enviada: 79.690. • Emplazamientos: 948. • Acciones de tutela registradas en SIICOR: 5.834. • Procesos digitalizados: 354. <p>15. Depósitos Judiciales: Se realizaron informes trimestrales y</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>5. Eficiencia en la realización de notificaciones: 100%</p> <p>6. Índice de eficiencia en el envío de las comunicaciones 99.96%</p>	<p>conciliaciones mensuales para los 30 juzgados adscritos.</p> <p>16. Archivo de Expedientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Expedientes físicos archivados: 252. Procesos digitales archivados: 8.987. Total, archivado: 9.374. Cajas enviadas al archivo central: 158. Procesos remitidos al archivo central: 2.388. <p>17. Capacitaciones y Formación Se llevaron a cabo inducciones, reinducciones y capacitaciones para el adecuado funcionamiento del Centro de Servicios.</p> <p>18. Comunicación con Usuarios Externos: Se informaron los canales virtuales para facilitar el acceso a la justicia.</p> <p>19. Actualización Documental: Se revisaron y actualizaron documentos que requerían modificaciones.</p>
2	<p>Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas: Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.</p> <p>Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia</p>	<p>4. Hacer un uso racional de los recursos naturales aplicando los principios y fases de la Economía Circular, para prevenir, mitigar y controlar los impactos ambientales.</p> <p>1. Gestionar el desarrollo de las competencias, la toma de conciencia, la cultura organizacional y el compromiso de los servidores judiciales, contratistas, practicantes y judicantes de contribuir a generar valor público en la administración de justicia, en el marco de cumplimiento de los requisitos aplicables y el comportamiento ético.</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>empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.</p>	<p>3. Fomentar la transparencia y la participación generando lineamientos y promoviendo la rendición de cuentas, la consulta, reporte y planteamiento de inquietudes en relación con las decisiones y aspectos del SIGCMA."</p>		
3		<p>2. Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normatividad aplicable, la mejora del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios, revisando de forma continua y sistemática la planificación de la gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles.</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



4	<p>Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información: Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional</p>		7. Oportunidad en el soporte: 100%	20. Se dio respuesta oportuna a los 995 requerimientos solicitados en el año 2024, los cuales incluyeron la eliminación de documentos erróneos en procesos judiciales de notificación, restablecimiento de correspondencia, corrección de radicados erróneos en bases de datos, migración de información al aplicativo de la Sala Civil Familia, revisión de seguridad, solicitud de espacio en el servidor en Bogotá, eliminación y activación de registros, eliminación de memoriales y copias de seguridad en SharePoint, entre otros. Esto resultó en una efectividad del 100%.
5	<p>Talento Humano: Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."</p>			<p>21. El Centro de Servicios siempre se ha destacado por contar con servidores judiciales comprometidos con su trabajo; por lo tanto, las calificaciones de los mismos fueron netamente satisfactorias.</p> <p>22. Se realizaron los seguimientos a todas las áreas</p>

1. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Seguimiento, control y mejora	Índice de satisfacción de los usuarios	95%	95.46%	Se alcanzó la meta con un total de 3,823 usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción, obteniendo los siguientes resultados: 2996 calificaron el servicio como excelente, 656 como bueno, 91 como regular y 80 como malo. Esto se traduce en 3,665 usuarios satisfechos y 158 insatisfechos. Sin embargo, la satisfacción general presentó una disminución de 1.74 puntos porcentuales en comparación con el año anterior, cuyo índice fue del 97.2%.
Direccionamiento estratégico	Índice de cumplimiento del Plan de Acción	100%	100%	Este indicador permanece constante debido a que se han ejecutado todas las actividades propuestas en el Plan de Acción.

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)
Gestión documental	Índice de satisfacción de documentos dirigidos a los Juzgados	100%	99.60%	Se cumple la meta propuesta para la vigencia 2024, disminuyendo en 0,11 puntos porcentuales a lo obtenido en el año 2023 que fue un porcentaje del 99.71.
Comunicaciones y notificaciones	Eficiencia en la realización de notificaciones	100%	100%	Se cumple la meta propuesta para la vigencia 2024, aumentando en 0,05 puntos porcentuales a lo obtenido en el año 2023, debido al cambio en la formulación del indicador.
Comunicaciones y notificaciones	Índice de eficiencia en el envío de las comunicaciones	100%	99.96%	Se cumple la meta propuesta para la vigencia 2024 obteniendo un índice del 99.96%. no se hace el comparativo con respecto al año anterior por ser un indicador nuevo.
Reparto	Eficacia en el reparto de procesos	90%	99.18%	Se cumple la meta propuesta para la vigencia 2024, aumentando en 0,07 puntos porcentuales a lo obtenido en el año 2024.
Proceso de desarrollo y soporte tecnológico	Oportunidad en el soporte	90%	100%	Este indicador permanece constante debido a que se realiza oportunamente todos los requerimientos solicitados a este proceso.

2. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS

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

NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES				
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Gestión documental	380	En el año 2024, se recibieron 96,868 memoriales, de los cuales 380 fueron registrados como salidas no conformes debido a su remisión a despachos incorrectos.	Se redirigen los memoriales al juzgado correspondiente.	N/A
Reparto	116	En el año 2024, se repartieron un total de 14,088 procesos, de los cuales 116 fueron registrados como salidas no conformes debido a cambios de grupo y reparto a juzgados no correspondientes.	Se realiza el cambio de grupo; se elimina ID de reparto; acta de reparto con información errada	N/A
Comunicaciones y notificaciones	45	En el año 2024, se gestionaron 8,569 notificaciones, 67,158 comunicaciones de tutela, envío de medidas cautelares y otros, de los cuales se registraron 12 salidas no conformes. Asimismo, se enviaron 79,690 correspondencias, con un total de 33 salidas no conformes.	Se remite nuevamente la comunicación o la notificación	N/A

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



NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES				
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
		En total, este proceso presentó 45 salidas no conformes.		
Recursos humanos	1	De 260 resoluciones, se obtuvieron 1 como Salida No Conforme.	Se realizan nuevamente las resoluciones con otro consecutivo.	N/A

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

- REPARTO:

Se puede evidenciar que se repartieron en el año 2024 un total de 14.088 procesos por el Centro de Servicios y los errores en el reparto fueron en total 116. Dichas situaciones fueron registradas como Salidas No Conformes. Se identifican como causas principales las siguientes:

- Por error involuntario se realizó el reparto del proceso por un grupo que no corresponde.
- Acta de reparto con información errada.

Eficacia en el reparto de procesos



- SOPORTE TECNOLÓGICO:

En el proceso de soporte tecnológico se requirieron 955 solicitudes, de las cuales se tramitaron oportunamente los siguientes:

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



- ✓ Eliminación de registros.
- ✓ Activación de registros.
- ✓ Eliminación de memoriales.
- ✓ Desinstalación e instalación del índice electrónico.
- ✓ Publicación de mensajes informativos.
- ✓ Creación alerta constancias.
- ✓ Instalación programa nitro ara la edición de PDF
- ✓ Pruebas para verificar el funcionamiento del índice electrónico.
- ✓ Se realiza la actualización de la vista SIGNOT tutelas.
- ✓ copias de seguridad de sharepoint,
- ✓ Creación de usuarios
- ✓ Corrección de radicado erróneo en base de datos,
- ✓ Revisión documental de procesos devueltos a despacho,
- ✓ Eliminación de memorial duplicado,
- ✓ Habilitar vista de notificación de procesos,
- ✓ Restablecimiento de correspondencia,
- ✓ Solicitud de ampliación de almacenamiento para sitio de Sharepoint
- ✓ Proceso de revisión de seguridad y solicitud de espacio en servidor en Bogotá

Oportunidad en el soporte tecnológico



• DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:

De 3.823 usuarios encuestados, 2.996 calificaron el servicio como excelente, 656 como bueno, 91 como regular y 80 como malo, como satisfechos 3.665 usuarios e insatisfechos 158, como observaciones se encontraron las siguientes más repetitivas.

- ✓ Trámite complicado.
- ✓ Engorroso el proceso.
- ✓ La plataforma se pone lenta.
- ✓ Los archivos no se dejan cargar si no cumple con ciertos caracteres y que los mismos deben estar pegados, sin espacios.
- ✓ Todo debería ser por correo electrónico

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

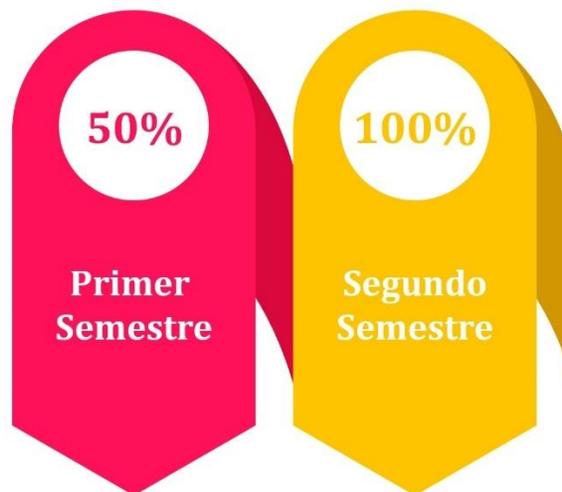


Índice de satisfacción de los usuarios



- Para el año 2024, se dio cumplimiento con las 23 actividades propuestas del Plan de Acción, generando un índice del 100% de cumplimiento con la meta propuesta, teniendo en cuenta que es un indicador semestral y acumulativo.

Índice de cumplimiento del plan de acción



- COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES:
 - ✓ Durante el año 2024 se realizaron 8.569 notificaciones; 67.158 comunicaciones de tutela; 948 emplazamientos; 5.834 tutelas a la Corte Constitucional y se digitalizaron 354 procesos. y obtuvieron 12 errores involuntarios.

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 la realización de notificaciones



- ✓ Durante el año 2024 se remitieron un total de 79.690 comunicaciones y obtuvieron 33 errores involuntarios.

Índice de eficiencia en el envío de las comunicaciones

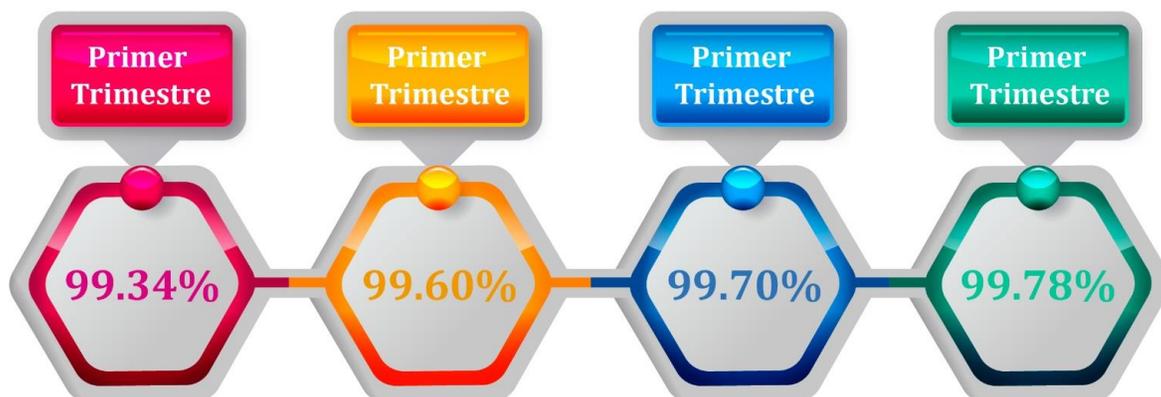


- GESTION DOCUMENTAL:

Durante el año 2024 se recibieron un total de 96.868 documentos dirigidos a los Juzgados Civiles, de Familia y Laboral por medio de la aplicativa recepción de memoriales y se devolvieron 380 y 14.858 se recibieron por correo electrónico.

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

Índice de eficacia de documentos remitidos a los Juzgados



4. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Gestión de Control Interno y Auditoría	INTERNA	28/08/2024	0	<p>Fortalezas:</p> <p>Empoderamiento y compromiso de la Coordinadora del Centro de Servicios y su equipo de trabajo, que demuestran preocupación con una adecuada prestación del servicio, lo que conlleva a la satisfacción de los usuarios internos y externos.</p> <p>El efectivo uso de las TICs, evidenciado en el uso interconectado de diferentes módulos dentro de la herramienta SICONSEC, que permite la gestión de los 30 despachos atendidos por el centro de servicios, generando agilidad en los trámites y confiabilidad al permitir un seguimiento continuo.</p> <p>Oportunidad de mejora:</p> <p>Se cuenta con riesgos y controles identificados. Sin embargo, se sugiere verificar la valoración de la probabilidad inherente de materialización de los riesgos, considerando que está es la probabilidad previa a los controles identificados, así como, la correcta identificación de los responsables de la ejecución de los controles.</p> <p>Se tienen identificadas las partes internas y externas adecuadamente. Se evalúa anualmente el grado de satisfacción de los usuarios (internos y externos) a través de encuestas. Sin embargo, los resultados derivados de las encuestas a los usuarios</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	



PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
				internos no se consideran en el Informe de Revisión por la Dirección. Se sugiere incluir la información derivada de los instrumentos de evaluación del grado de satisfacción en el Informe de Revisión por la Dirección.
Gestión de Control Interno y Auditoría	ICONTEC	N/A	0	Para el año 2024 esta dependencia no fue seleccionada para la realización de la auditoría externa.

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

Dicho ítem no aplica para el Sistema del Centro de Servicios para los Juzgados Civiles y de Familia, ya que esta actividad se desarrolla por la Dirección Seccional de Administración Judicial.

6. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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

Actividad	POAI 2024
Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial	1.200.000.000
Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma.	1.200.000.000
Formar, capacitar y certificar en modelos de gestión, sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad informática, norma antisoborno, estructuras de alto nivel articuladas a la NTC 6256:2021 y GTC 286:2021	1.100.000.000

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

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



PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
Todos los procesos	No se materializó ninguno de los riesgos identificados en la vigencia, contenidos en la matriz o mapa de riesgos respectivo.	Se revisó la matriz de riesgos del proceso. No requirió ajuste.	No se requiere modificar, ni la probabilidad, ni el impacto en la valoración de los riesgos inherentes al proceso.	No se identificaron nuevos riesgos.

11.1 ¿LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES HAN SIDO EFICACES Y POR QUÉ?

Se evidencia la eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados para cada proceso, en virtud de la pertinencia de los controles que se aplican para el tratamiento de las causas que los originan.

11.2 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES CONFORME AL ACUERDO PSAA14-10160, NTC 6256:2018 Y GTC 286:2018 (Especifique el desarrollo ambiental, buenas prácticas y estrategias ambientales por sede)

En el Centro de Servicios para los Juzgados Civiles y de Familia que se encuentra ubicado en el Palacio de Justicia Fanny González Franco que se certificó en la NTC 14001: 2015, se han aportado buenas prácticas ambientales como:

- Ahorro en el uso de tóneros y papel, como consecuencia de la implementación de la digitalización de expedientes y desarrollo de las actividades por medios virtuales.
- Participación de sensibilizaciones realizadas por nivel central y por la Seccional.
- Sistema ahorrador de agua en los baños destinados para el Centro de Servicios para los Juzgados Civiles y de Familia.
- En el primer piso, donde se encuentra Centro de Servicios para los Juzgados Civiles y de Familia está ubicado el punto ecológico para el Adecuado manejo de los residuos.
- En el primer piso, donde se encuentra el Centro de Servicios, contamos con depósito de pilas o baterías, lo que contribuye al plan "Pilas con el ambiente", en el marco de un convenio que existe con la Dirección Seccional.

8. 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	
Seguimiento control y mejora	2	4	0	0	0	0	Se realizó la observación a fin de establecer el tiempo promedio para la realización del procedimiento de carga de memoriales en los expedientes judiciales. Dicha observación se realizará con los despachos laborales ya que dicha función en la actualidad viene siendo desarrollada por el centro de servicios. Se entregó el informe de resultados de la observación realizada en el procedimiento de carga de memoriales en los expedientes digitales de la especialidad laboral.

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	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	
							<p>Se realizó la prueba piloto de carga de memoriales en los expedientes digitales de los despachos judiciales civiles y de familia.</p> <p>Se socializaron los indicadores del año 2023 y proponer los indicadores para el año 2024, se realizaron las capacitaciones, las socializaciones y el reiterno de información del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Se realizó el seguimiento a las áreas del Centro de Servicios con el fin de verificar su funcionamiento, carga laboral de los servidores Judiciales que nos lleve a tomar acciones de mejora que garanticen una eficiente prestación del servicio.</p> <p>Se actualizó la matriz de riesgos conforme a la oportunidad de mejora de la auditoria, se modificó las evidencias y los controles que no pertenecían en la columna.</p> <p>De conformidad con la reunión llevada a cabo el día 22 de agosto de 2024, la presidente de la Sala Civil Familia del Tribunal Superior de Manizales, Doctora Sofy Soraya Mosquera Motoa, solicitó a esta Coordinación apoyo en la implementación de una herramienta tecnológica que les permitiera gestionar de manera más efectiva y eficiente las funciones desarrolladas por los Despachos de Magistrados y servidores judiciales de la secretaria de la Sala Civil Familia.</p> <p>Lo anterior teniendo en cuenta que, esta dependencia tiene una plataforma tecnológica que le permite gestionar de manera segura todos los procesos a su cargo, la cual ha venido evolucionando paulatinamente con la labor de los mismos servidores, esto, a cero costos para la Rama Judicial y gracias al carácter interdisciplinario del talento humano de esta dependencia.</p>
Recurso humano	0	1	0	0	0	0	Se realizaron las pausas activas, día de por medio, dos veces en el día, guiadas por el aplicativo del Centro de servicios

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



PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA 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	
							Se publicaron en la intranet del Centro de servicios los últimos cuatro días de cada mes los mensajes informativos
TOTAL	2	5	0	0	0	0	

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
<p>En el marco del compromiso de modernización y mejora de la eficiencia en la administración de justicia, se plantea el desarrollo de un nuevo aplicativo para optimizar la comunicación entre los despachos judiciales y el Centro de Servicios. Este nuevo sistema busca superar las deficiencias del aplicativo actual y agilizar los procesos y garantizar una gestión más efectiva de la información.</p> <p>En este sentido, la aplicación proporcionará entre otras las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de tareas: Permite designar actividades específicas a servidores responsables de su ejecución. • Notificación sobre la ejecución: Genera avisos que informan sobre el estado de las tareas asignadas. • Seguimiento de actividades: Facilita la supervisión del avance de cada gestión realizada. • Monitoreo de tiempos de gestión: Permite evaluar la duración de cada tarea para garantizar el cumplimiento oportuno de los plazos. 	Coordinador	11/01/2025 al 19/12/2025
Continuar con apoyo a los Juzgados Laborales del Circuito de Manizales.	Coordinador	11/01/2025 al 19/12/2025
Continuar con los ejercicios de planeación, matriz de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA.	Coordinador	11/01/2025 al 19/12/2025

10. 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?	<p>Es recomendable mantener, mejorar y estandarizar continuamente los formatos requeridos para el mantenimiento del SIGCMA.</p> <p>Teniendo en cuenta lo estipulado por el Consejo superior de la Judicatura mediante ACUERDO PCSJA23-12124 del 19 de diciembre de 2023 Artículo 28, en el cual se</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



ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
	trasladan con carácter permanente; a partir del 11 de enero de 2024, los 5 cargos de Asistente social grado 01 hacia los Juzgados 01, 02, 03, 04 y 05 de Familia de Manizales. Se hace necesario suprimir el área de Trabajo Social del Centro de Servicios lo cual acarrea cambios en el mapa de procesos, así como la eliminación de los procesos, procedimientos y toda la documentación relacionada con dicha área.
¿Se requiere necesidad de recursos?	Es necesario que el SIGCMA cuente con mayor recurso humano y recursos financieros que aseguren la sostenibilidad del mismo, pues actualmente no se cuenta en la planta de personal con cargos para designar de manera permanente a los coordinadores del SIGCMA, ni en el Consejo Seccional ni en la Dirección Seccional.

11. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	Sí. El proceso de seguimiento, control y mejora es adecuado, porque permite aportar al cumplimiento de la misional institucional y la satisfacción de los usuarios, además de que con este se cumplen las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias en materia de control interno y auditoría, así como las políticas y lineamientos establecidos por la Alta Dirección para el mantenimiento y mejora continua del SIGCMA.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE.	Sí. El 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 que la misma entidad definió.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO.	Sí. El proceso de seguimiento, control y mejora, se encuentra alineado con los principios de la administración de justicia establecidos en la Constitución y la Ley, así como con la misión y visión definidas en la plataforma estratégica. La ejecución de sus actividades apunta al cumplimiento del pilar estratégico de Calidad de la Justicia, establecido en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial.
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ.	Sí. Las actividades del proceso de seguimiento, control y mejora se ejecutan conforme a lo planeado, cumpliendo con los requisitos constitucionales, legales, reglamentarios, normativos y otros establecidos, en concordancia con la política de calidad y los principios y objetivos del SIGCMA.

12. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

El Sistema de Gestión de Calidad implementado permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que organiza su trabajo, con instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad de la toma de decisiones basada en datos reales, del mismo modo permite establecer barreras de control que minimizan los impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.

Se mantiene el liderazgo de la Alta Dirección, lo cual permite cumplir con las actividades planeadas con oportunidad y en armonía con lo contemplado en el Plan Sectorial Desarrollo, la política y objetivos de calidad como marco de referencia del direccionamiento estratégico de la entidad y con el compromiso de todos los servidores judiciales que participan en su desarrollo.

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