



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
- Coordinación Nacional -

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2022





DEPENDENCIA	Coordinación de Calidad	LÍDER DEL SIGCMA	Efrain Lasso Ordoñez
FECHA DE REALIZACIÓN	11/04/2023	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	12/04/2023
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<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>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 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>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>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>	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	X
		Comunicación Institucional	X
		Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes	
	MISIONALES	Atención al usuario	X
		Gestión de notificaciones y comunicaciones	X
		Gestión de Reparto y Radicación	X
		Gestión de Salas de Audiencia	X
		Asistencia Social	X
		Gestión de la especialidad civil	X
		Gestión de la especialidad familia	X
		Gestión de la especialidad laboral	X
	Acciones Constitucionales	X	
	APOYO	Gestión de los recursos	X
	EVALUACIÓN Y MEJORA	Gestión del Mejoramiento del continuo	X

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (ÚDAE)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	--	---------------

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

A continuación, se presenta el estado de las acciones planteadas en el informe de revisión por la Alta Dirección de la vigencia 2022

COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2020)	ESTADO
Fortalecer el proceso de gestión del riesgo, a través de una herramienta que permita analizar con un mayor nivel de detalle la probabilidad de ocurrencia e impacto de estos, así como sus acciones de mitigación	Durante la vigencia 2022 la herramienta para la gestión de riesgo fue actualizada a una matriz de 5 x 5 para todos los riesgos identificados en los diferentes procesos, permitiendo obtener un mayor detalle en cuanto probabilidad de ocurrencia y el impacto que puede generar los riesgos gestionados por el sistema de control de calidad
Continuar con la actualización de documentación y sensibilización de los despachos judiciales, en los temas propios del Sistema de Gestión Calidad	Se encuentra actualizando toda documentación del sistema de gestión de calidad en cuanto a caracterizaciones, mapas de riesgo y plan de acción

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

Se hace la revisión del contexto vigencia 2022. La revisión puede implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2022.

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)
Transversal a todos los procesos	Requisitos legales	Acuerdo PCSJA21-11840 Por el cual se adoptan medidas para garantizar la prestación del servicio de justicia en los despachos judiciales y dependencias administrativas del territorio nacional	Prestación del servicio: para garantizar la prestación del servicio de justicia a partir del 1 septiembre de 2021 se retomará gradualmente a la prespecialidad con alternancia, en todas las sedes judiciales y administrativas.

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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Atención al Usuario	TRATO Y AMABILIDAD brindado por quien lo(la) atendió	83%	100%	Se determinó la realización de la encuesta de percepción del usuario, a través de un formulario en línea, analizando los mismos aspectos que en años

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

	Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAÉ)	COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SIGCMA
--	--	--	--------

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
	CLARIDAD Y CALIDAD de la información recibida	80%	100%	anteriores y modificando aquel que evaluaba la satisfacción frente a los MEDIOS TECNOLOGICOS por la satisfacción sobre los INSTALACIONES FISICAS a través de los cuales fue atendido. En términos generales, la percepción del cliente tuvo un resultado de 79%. Además, existen aspectos como la AMABILIDAD 80%, CALIDAD Y CLARIDAD DE LA INFORMACION 76% INSTALACIONES FISICAS 83%, pero el factor de TIEMPO DE ESPERA para ser atendido aumenta la satisfacción en 5% con relación al año anterior, se continuará analizando estrategias que permitan realizar una atención más ágil que permitan mejorar este factor de satisfacción del usuario.
	TIEMPO DE ESPERA, para ser atendido(a)	72%	100%	
	Instalaciones Físicas donde fue Atendido	77%	100%	
	En TÉRMINOS GENERALES, respecto a la atención o servicio recibido	79%	100%	

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

FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN <small>(Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros)</small>	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
Módulos de atención virtual Reunión para atención a Defensores público, abogados y comunidad en general	Con la implementación de los módulos de atención virtual, los usuarios conocen los nuevos mecanismos de atención, y cada uno de los medios que se tienen implementados para mejorar los tiempos de respuestas y cercanía a la entidad.	El resultado de eficacia y eficiencia en las atenciones virtuales y comunicaciones electrónicas ha aumentado significativamente en un 80 % y del cual se han reducidos tiempos en un 40% generando más celeridad en la administración de justicia de los cual las partes interesadas consideran buena la gestión realizada en los despachos judiciales.

3.2 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQR

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS <small>(Analizar tendencia período vs. período)</small>
Peticiones				
Atención al usuario	54	54	0	En la vigencia 2022 se registraron un total de 54 peticiones relacionadas con solicitudes de copias de sentencias o expedientes y estado de los procesos en los Juzgados, cada una de las solicitudes fueron debidamente resueltas las cuales fueron tramitadas de forma oportuna. Respecto al año anterior se evidencia que a partir de las estrategias implementadas se facilitó la comunicación de los usuarios con la entidad.
Total	54	54	0	

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

En cuanto al grado de cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

Para los Juzgados de las especialidades Civil, Familia y Laboral, se tiene en cuenta lo siguiente:

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	Modernización Tecnológica y Transformación Digital	Desarrollar la implementación del expediente digital y otras herramientas TIC	100%	El Sistema Integrado Único de Gestión Judicial se ha venido implementando de manera exitosa bajo un modelo de Arquitectura Empresarial que logre integrar las diferentes soluciones tecnológicas, entre ellas, una sede judicial electrónica, ventanilla virtual, el expediente electrónico y la gestión documental, la gestión de procesos y los servicios digitales, con condiciones de seguridad, interoperabilidad, confiabilidad, escalabilidad, extensibilidad, documentación.
2	Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.	Avanzar hacia un enfoque sistémico integral en la Rama Judicial	100%	En la actualidad el Sistema de Gestión de Calidad comprende el 100% de los despachos de las especialidades Civil, Familia y Laboral y Centro de Servicios, consiguiendo que este modelo de gestión permita una justicia cercana a la ciudadanía en general. Identificando las necesidades e implementando estrategias que permitan satisfacer las necesidades y optimizando los recursos dispuestos por la Entidad.
3	Calidad de la Justicia	Cumplir los requisitos de los usuarios de conformidad con la Constitución y la Ley	100%	Durante el año 2022, no se identificaron hallazgos o salidas no conformes asociados al incumplimiento normativo, lo cual ratifica el compromiso de los Despachos Judiciales con el cumplimiento de los requisitos del usuario, la constitución y la Ley
4		Fomentar la cultura organizacional hacia la calidad y el control de los procesos	100%	Cada una de las actividades del Plan de Mantenimiento y Mejora del Sistema de Gestión se realizaron a cabo de manera exitosa, cumpliendo con los objetivos planteados
5		Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad	100%	El Sistema de Gestión de Calidad ha venido creciendo y mejorando continuamente, por ejemplo, la muestra de ello se visualiza en los informes de auditoría tanto interna como externa, en donde se observa que no se han presentado no conformidades.
6		Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios	80%	La percepción del cliente sigue siendo buena y superior al 80%. Existen aspectos como la AMABILIDAD 83%, CALIDAD Y CLARIDAD DE LA INFORMACION 80% INSTALACIONES FISICAS 77%. El TIEMPO DE ESPERA para ser atendido ha tenido un aumento de la satisfacción del 72%, pero se continuará analizando estrategias que permitan realizar una atención más ágil que permitan mejorar este factor de satisfacción del usuario.

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		Fortalecer los controles y mecanismos de prevención en aras de disminuir la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos a los que se expone la organización	100%	Durante la vigencia 2022 la herramienta para la gestión de riesgo fue actualizada en la matriz para todos los riesgos identificados en los diferentes procesos, permitiendo obtener un mayor detalle en cuanto probabilidad de ocurrencia y el impacto que puede generar los riesgos gestionados por el sistema de control de calidad
8	Anticorrupción y Transparencia	Generar las condiciones necesarias para la transparencia en todos los procesos	100%	Los Despachos Judiciales han venido cumpliendo con los objetivos trazados en cuanto a transparencia, lo cual es confirmado a través de las diferentes decisiones en los procesos judiciales tramitados y las decisiones dentro de las vigilancias administrativas adelantadas

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES

A continuación, se presenta el estado de los indicadores para la vigencia 2022:

Nombre Indicador	Proceso	Formula	Meta	Mediciones	
Salidas No Conformes	Gestión del Mejoramiento Continuo	Número de salidas o Servicios No Conformes	0	0	0
Calificación Controles	Gestión del Mejoramiento Continuo	(Número de Controles con calificación alta /Número de Controles establecidos) * 100	100%	100%	
Comportamiento de Riesgos	Gestión del Mejoramiento Continuo	(Riesgos Materializados / Número total de riesgos) * 100	0%	0%	
Mejora del SGC	Gestión del Mejoramiento Continuo	Número de No Conformidades Ciclo de Auditoría	0	0	

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



PQRS atendidos oportunamente	Comunicación Institucional	PQRS Atendidos Oportunamente = (Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes recibidas) * 100	100%	100%	100%	100%	100%
Avance del Plan Operativo Institucional	Planeación Estratégica	(Cantidad de actividades ejecutadas/Cantidad de actividades planeadas)*100	100%	100%	100%	100%	100%
Satisfacción de los Usuarios	Atención al Usuario	(Número de Encuestas con percepción por encima de 2 / Número de Encuestas respondidas) * 100	100%	75%			
Eficiencia en la elaboración de Notificaciones y Comunicaciones	Gestión de Notificaciones y Comunicaciones	(Numero de notificaciones y comunicaciones realizadas acertadamente / Numero de notificaciones y comunicaciones realizadas) * 100	100%	100%		100%	

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



Eficiencia en el reparto y la radicación de procesos	Gestión Reparto y Radicación	(Número de demandas repartidas y radicadas correctamente / número de demandas repartidas y radicadas) * 100	100%	99%	98.26%
Eficacia en la realización de Audiencias	Gestión de Salas de Audiencia	(Número de audiencias realizadas / Numero de Audiencias programadas) * 100	100%	100%	100%
Índice de Ocupación de Salas de Audiencias	Gestión de Salas de Audiencia	(Total Audiencias Realizadas / Total Sesiones de Audiencia Habilitadas) * 100	100%	N/A	N/A
Capacidad de atención a las solicitudes de visitas socio familiares	Asistencia Social	(Número de solicitudes de visita tramitadas / Número de solicitudes de visitas recibidas) * 100	100%	119%	132%
Eficacia en la realización de visitas	Asistencia Social	(Número de visitas realizadas / Número de visitas programadas) * 100	100%	85%	81%

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 evacuación de procesos de la especialidad Civil - Categoría Municipal	Gestión Especialidad Civil	(Promedio Egresos Efectivos Mensuales / Promedio Ingresos Efectivos Mensuales) * 100	100%	116%	107%	101%	98.8%
Índice de evacuación de procesos de la especialidad Civil - Categoría Circuito	Gestión Especialidad Civil	(Promedio Egresos Efectivos Mensuales / Promedio Ingresos Efectivos Mensuales) * 100	100%	89%	99%	93%	96.5%
Índice de evacuación de procesos de la especialidad Familia	Gestión Especialidad Familia	(Promedio Egresos Efectivos Mensuales / Promedio Ingresos Efectivos Mensuales) * 100	100%	97%	99%	98%	99.4%
Índice de evacuación de procesos de la especialidad Laboral	Gestión Especialidad Laboral	(Promedio Egresos Efectivos Mensuales / Promedio Ingresos Efectivos Mensuales) * 100	100%	105%	97%	107%	90.6%
Índice de Evacuación de Acciones Constitucionales	Acciones Constitucionales	(Promedio Egresos Efectivos Mensuales / Promedio Ingresos Efectivos Mensuales) * 100	100%	96%	98%	100%	99.2%

6. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS

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>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	--	---------------

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 de Recepción y Reparto de los Procesos	93	<p>Durante el año 2022 se repartieron un total de 6609 procesos, divididos entre la especialidad civil municipal, civil circuito y familia</p> <p>Se repartieron erróneamente un total de 93 procesos lo cual corresponde al 0.14%% del total repartido, los cuales fueron corregidos inmediatamente y se identificaron que de los 93 errores de reparto, 37 se corrigieron mediante un cambio de grupo y los 56 restantes a través de rechazos para volver ser sometidos a reparto si es del caso. .</p>	x	N/A
Transversal a todos los procesos	01	<p>Descripción: Las acciones de mejora adelantadas, permitieron encontrar un desarrollo lógico de actividades realizadas, así como un seguimiento detallado del avance y ejecución de las mismas, reflejadas en fechas de desarrollo, ejecución, implementación y evaluación.</p> <p>Evidencia: Solicitudes a nivel central para actualizar el mapa de proceso conforme se encuentran sus homologados certificados a nivel nacional, en razón a la estandarización del sistema</p>		x

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

Gestión del Mejoramiento Continuo

Salidas No Conformes:

Calificación Controles:

Los controles establecidos han sido eficientes para el control de los riesgos

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



Comunicación Institucional
PQRS atendidos oportunamente

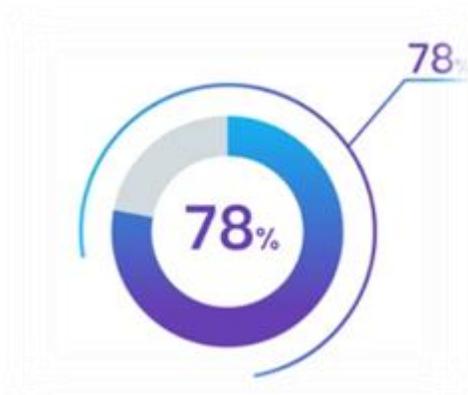


Atención al Usuario
Satisfacción de los Usuarios

Planeación Estratégica
Avance del Plan Operativo Institucional

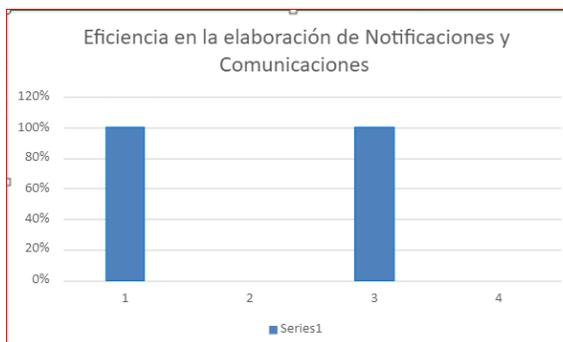


Gestión de Notificaciones y Comunicaciones
Eficiencia en la elaboración de Notificaciones y Comunicaciones



Gestión Reparto y Radicación

Eficiencia en el reparto y la radicación de procesos



Gestión de Salas de Audiencia

Eficacia en la realización de Audiencias

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



Asistencia Social

Capacidad de atención a las solicitudes de visitas Socio familiar

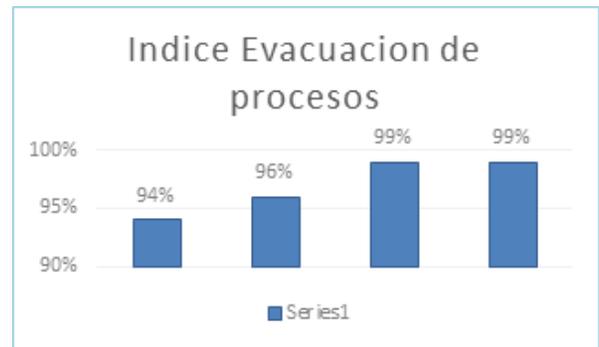
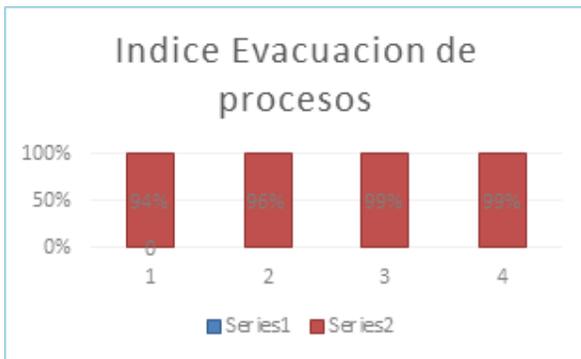
Eficacia en la realización de visitas



Gestión Especialidad Civil

Índice de evacuación de procesos de Especialidad Civil - Categoría Municipal.

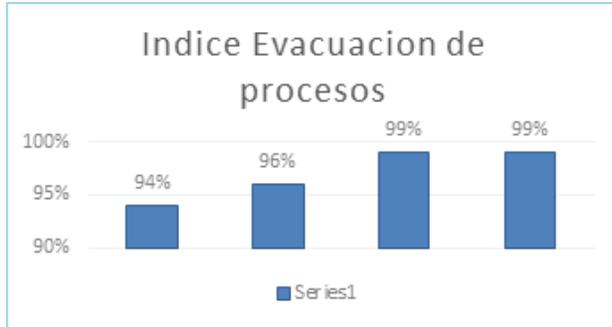
Índice de evacuación de procesos de la especialidad Civil - Categoría Circuito



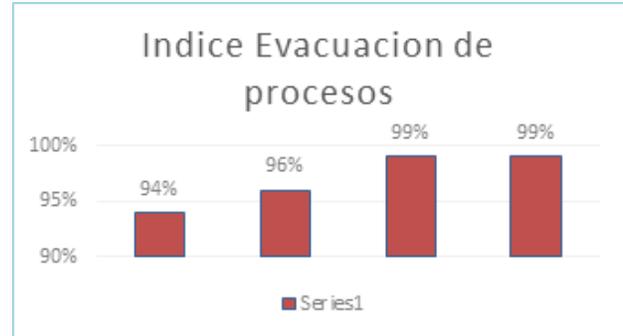
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



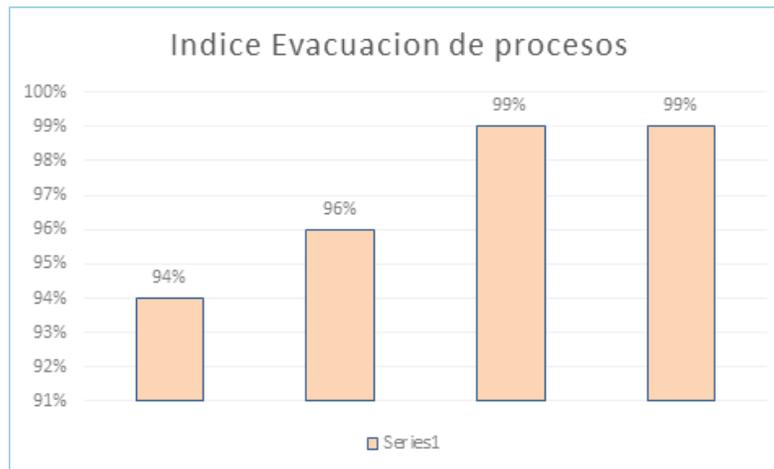
Índice de evacuación de procesos de la Especialidad Familia



Índice de evacuación de procesos de la especialidad Laboral



Índice de Evacuación de Acciones Constitucionales



8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORI A REALIZAD A POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORM IDADES	ANÁLISIS
Todos los procesos	Auditoría interna SIGCMA	22/07/2022	1	<p>Descripción: La auditoría interna 2022, se desarrolló los días del 22 y 23 de junio, donde no se identificó alguna no conformidad, tan solo oportunidades de mejora, las cuales son de mucha importancia para el crecimiento del sistema, así las cosas, se realiza plan de mejoramiento en pro de mejorar nuestros procesos en las próximas vigencias.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Causa:</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

	Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (ÚDAE)	COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SIGCMA
--	--	--	--------

Todos los procesos	ICONTEC	18/08/2022	0	<p>Descripción: La auditoría externa realizada en el año 2022, se desarrolló los días del 18 Y 19 de agosto, donde no se identificó alguna no conformidad, tan solo oportunidades de mejora, las cuales son de mucha importancia para el crecimiento del sistema, así las cosas, se realiza plan de mejoramiento en pro de mejorar nuestros procesos en las próximas vigencias.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Causa:</p>
--------------------	---------	------------	---	--

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

N/A

10. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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

Pilar Estratégico	Proyecto de inversión	Valor
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	\$ 700.000.000
	Formar, capacitar y certificar en sistemas de gestión ambiental y NTC 6256:2021 y GTC 286:2021 en los requisitos ambientales que solicita la 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 6256:2018 y GTC 286:2018	
	Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma.	\$ 1.000.000.000

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

PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?

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



Atención al Usuario	Suministrar información errónea o no poder suministrar información a usuarios	<p>En comunicación con el funcionario del centro de servicios de la especialidad civil familia encargado de compartir y enviar los link de acceso a los expedientes digitales, indica que se presentan inconvenientes con algunos usuarios externos al momento de abrir los link compartidos por el centro de servicios, Sin embargo se estableció estrategias que permitan el acceso a los expedientes, adicionándole a la respuesta del correo electrónico una nota para tener en cuenta al momento de abrir el expediente.</p> <p>Para lo anterior, se realizó revisión por parte del ingeniero de sistemas adscrito al Centro de Servicios, quien detecto que el problema se relacionaba con las direcciones de correos electrónicos del dominio de Gmail. Para lo anterior se realizó la validación y verificación y se identifica que para este dominio en especial, Microsoft envía código de acceso para la validación de información, el cual es enviado a correos no deseados o (spam) y con este código se puede acceder a la información compartida, superando el problema presentado.</p>	NO	Sí
Gestión de la especialidad Civil	diligencias de remate virtuales y/o presencial con aforo, realizadas con aplicaciones virtuales lifesize	Se detecta la oportunidad de hacer las diligencias de remates de manera virtual.	NO	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

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	--	---------------

<p>Todos los procesos</p>	<p>Se requiere efectuar cambios en el sistema</p>	<p>Actualizar el mapa de proceso conforme se encuentran sus homologados certificados a nivel nacional, en razón a la estandarización del sistema</p>	<p>SI</p>	<p>NO</p>
----------------------------------	---	--	-----------	-----------

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

Los controles establecidos dentro del proceso de administración del riesgo han sido suficientes para lograr llevar los diferentes riesgos identificados a una zona tolerable. No se han observado materializaciones de los riesgos identificados

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

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)

La aplicación de la herramienta DOFA para la comprensión de la organización y su contexto como complemento al análisis global porque incluyó temas asociados a seguridad, salud en el trabajo y ambiente, lo cual permitió la participación de más servidores judiciales.

- Las capacitaciones programadas por la escuela judicial Rodrigo Lara Bonilla, como también por recursos humanos de la seccional en compañía de la Arl, ha logrado impactar los hábitos ambientales de sus colaboradores para motivarlos al cuidado ambiental, el mejor ambiente laboral, desarrollar habilidades y fortalecer sus aptitudes para con sus labores diarias.
- Las pantallas informativas empleadas en la plazoleta del primer piso y 5 piso del edificio Gómez donde se da información general con temas de interés general buenas prácticas y manejo de procesos y procedimientos según los documentados en el sistema de calidad
- Sustitución de luminarias tradicionales por tecnología tipo Led -ahorradoras de energía. minimizando el uso de la energía eléctrica consumida en la seccional.
- Sustitución de aires acondicionados -ahorradores de energía. minimizando el uso de la energía eléctrica consumida en la seccional.

Disminución considerable en el uso de papel, tóner y demás elementos de oficina al implementar el uso de medios tecnológicos y la virtualidad del trabajo en casa con la implementación de herramientas colaborativas.

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 OPORTUNIDADES	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNIDADES	
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>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (ÚDAE)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	--	---------------

<p>Transversal a todos los procesos</p>	0	0	0	1	0	0	<p>Descripción: Actualizar el mapa de proceso conforme se encuentran sus homologados certificados a nivel nacional, en razón a la estandarización del sistema</p>
<p>TOTAL</p>	0	0	0	1	0	0	<p>Durante el año 2022, las acciones de gestión implementadas se cerraron de manera oportuna, solo quedo una abierta que tiene actividades programadas para el año 2023.</p>

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
<p>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.</p>	<p>Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA</p>	<p>01/04/2023 al 06/03/2023</p>
<p>Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación.</p>	<p>Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA</p>	<p>01/04/2023 al 30/06/2023</p>
<p>Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA</p>	<p>Líder del proceso.</p>	<p>01/03/2023 al 30/06/2023</p>
<p>Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización.</p>	<p>Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA</p>	<p>01/03/2023 al 30/04/2023</p>
<p>Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital.</p>	<p>Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA</p>	<p>01/03/2023 al 05/04/2023</p>
<p>Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.</p>	<p>Líder del proceso.</p>	<p>01/03/2023 al 05/04/2023</p>

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

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDA E)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
---	--	---------------

<p>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</p>	<p>Dirección Estratégica</p>	<p>01/05/2023 al 15/07/2023</p>
<p>Actualizar la información documentada, referente a: Manual de Proceso y Procedimientos y Protocolos operativos.</p>	<p>Dirección Estratégica</p>	<p>01/03/2023 al 06/09/2023</p>
<p>Fortalecer el acceso a la información documentada por parte de los procesos de manera que se permita acceder a ella de manera oportuna y sin dificultades.</p>	<p>Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA</p>	<p>01/04/2023 al 30/06/2023</p>
<p>Continuar con la socialización y concientización sobre el conveniente uso y apropiación de los elementos propios del SIGCMA, para todos los despachos judiciales y centro de servicios.</p>	<p>Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA</p>	<p>01/04/2023 al 11/12/2023</p>

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

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
<p>¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?</p>	<p>Solicitar a nivel central apoyo en capacitaciones referentes a calidad y ambiental.</p>
<p>¿Se requiere necesidad de recursos?</p>	<p>Es necesario que el SIGCMA cuente con mayores recursos humanos dado el incremento de la carga laboral a través de funciones y actividades que maneja el Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional de Administración Judicial, ya que no hay suficiente personal para el incremento de la demanda judicial y las labores que realizan estas dependencias.</p>

15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA
<p>a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.</p>	<p>Si, porque aporta al cumplimiento de la labor misional de administrar justicia con independencia, autonomía, celeridad, oportunidad y efectividad. Esto teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios y los requisitos establecidos por la Constitución y la Ley.</p>
<p>b) ¿Sigue siendo apto para su propósito – CONVENIENTE</p>	<p>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 a las especialidades civil, familia y laboral.</p>
<p>c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO</p>	<p>Si, puesto que los objetivos de calidad se encuentran debidamente alineados con el Plan sectorial de Desarrollo de la Entidad.</p>
<p>d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ</p>	<p>Si, puesto que la planeación realizada permite que las actividades se ejecuten conforme a lo previsto, lo cual es además ratificado a través de las auditorías internas y externas que evidencian en cumplimiento de los objetivos establecidos y la conformidad del sistema.</p>

16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

Si mas conclusiones o comentarios adicionales.

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