



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura

República de Colombia

# Plan de Comunicaciones del SIGCMA 2019 - 2022

La impresión de este documento se considera No controlado

## CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

Max Alejandro Flórez Rodríguez  
Presidente

Diana Alexandra Remolina Botía  
Vicepresidenta

Martha Lucía Olano de Noguera  
Magistrada

Gloria Stella López Jaramillo  
Magistrada

Edgar Carlos Sanabria Melo  
Magistrado

José Agustín Suárez Alba  
Magistrado

## REPRESENTANTE SIGCMA PARA LA ALTA DIRECCIÓN

Martha Lucía Olano de Noguera  
Magistrada

## COMITÉ SIGCMA

**CLAUDIA MARCELA GRANADOS ROMERO** Líder Proceso  
Directora Unidad de Administración de la Carrera Judicial

**PAOLA ZULUAGA MONTAÑA** Líder Proceso Directora Centro de  
Documentación Judicial - CENDOJ

**MARY LUCERO NOVOA MORENO** Líder de Proceso Directora  
Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla

**ARTURO ACOSTA MENDOZA** Líder de Proceso Director Unidad  
de Planeación

**NASLLY RAQUEL RAMOS CAMACHO** Líder de Proceso Directora  
Unidad de Auditoría

**WILSON FERNANDO MUÑOZ ESPITIA** Líder de Proceso Director  
Unidad de Recursos Físicos e Inmuebles

**ELKIN CORREA LEÓN** Líder de Proceso Director Unidad de  
Presupuesto

**CARLOS FERNANDO GALINDO CASTRO** Líder de Proceso  
Director Unidad de Informática

**CARLOS EDUARDO DEVIA GUTIÉRREZ** Líder de Proceso  
Director Unidad de Seguridad de la Rama Judicial

**MARTHA LILIANA GÓMEZ TRIANA** Líder de Proceso Directora  
(e) Unidad de Asistencia Legal

**JOSÉ EDUARDO GÓMEZ FIGUEREDO** Coordinador Seccionales  
Dirección Ejecutiva de Administración Judicial

**NELSON ORLANDO JIMENEZ PEÑA** Líder de Proceso Director  
Unidad de Recursos Humanos

**PABLO ENRIQUE HUERTAS PORRAS** Líder de Proceso Director  
Unidad Administrativa

**LUZ MARINA VELOZA JIMÉNEZ** Líder de Proceso Directora  
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

**MARTHA ESPERANZA CUEVAS MELÉNDEZ** Líder de Proceso  
Directora Unidad Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de  
la Justicia

## COMITÉ TÉCNICO

**William Espinosa Santamaría** Coordinador Nacional SIGCMA

**Alvaro Garzón Díaz** Coordinador Nacional de Comunicaciones  
Jefe División de Divulgación y Publicaciones - CENDOJ

**Alexander Colmenares Varon** Coordinador Nacional de  
Documentación Profesional - CENDOJ

**Pablo Enrique Huertas Porras** Coordinador Nacional Ambiental  
Director Unidad Administrativa Dirección Ejecutiva de  
Administración Judicial

**Sandra Paola Castillo Hernández** Profesional de Apoyo  
Coordinación Nal SIGCMA Unidad de Desarrollo y Análisis  
Estadístico

**Ceferino Velásquez Triviño** Profesional de Apoyo Coordinación  
Nal SIGCMA

**Luz Marlén Lara Ladinez** Coordinadora Nacional de  
Competencias Directora Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla

La impresión de este documento se considera No  
controlado

## Presentación

---

El Consejo Superior de la Judicatura, en su condición de Alta Dirección y en cumplimiento de sus políticas, expidió el Acuerdo PSAA14-10161 de 2014, que establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente – SIGCMA. Constituye una herramienta transversal de gerencia pública, orientadora de la gestión administrativa, ambiental y judicial, que permite mejorar el servicio de justicia y el desempeño del aparato judicial, para el cumplimiento transparente, eficaz, eficiente, oportuno y de calidad de la misión constitucional y legal de la Rama Judicial. Este plan de comunicaciones del SIGCMA busca unificar criterios y parámetros básicos en materia de integración, motivación y desarrollo personal de los servidores judiciales (**comunicación interna**); y por otro lado, generar conocimiento y credibilidad ante la opinión pública (**comunicación externa**).

“...Resulta fundamental seguir trabajando por mejorar los canales de comunicación con el ciudadano y las entidades, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas; adoptar modelos de gestión y estructuras organizacionales optimizadas y adecuadas a las nuevas dinámicas de trabajo, gerencia y de buen servicio; ampliar la cobertura de la oferta y fomentar medidas que reduzcan el complejo problema de la congestión y mora judicial, de la mano de una estrategia de talento humano basada en la gestión del conocimiento, todo lo anterior bajo el marco de la política de calidad en la Rama Judicial...”. Así, se contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales fijados en el Plan Sectorial de Desarrollo (2019 - 2022), como a la formulación de planes de mejoramiento continuo en nuestros procesos, procedimientos, indicadores y formatos, en procura de armonizar los conceptos de calidad, que permita una mayor claridad sobre la forma de desarrollar la función administrativa y judicial del Estado.

Se pretende con la aprobación del presente plan de comunicaciones definir los canales de comunicación existentes así como mejorar el uso de los mismos con la eliminación de barreras informativas, de tal forma que la comunicación se convierta en el pilar básico del funcionamiento del Consejo Superior de la Judicatura y los Despachos Judiciales certificados.

“La calidad de tu comunicación es la calidad de tu vida”  
(A. Robbins)



*Consejo Superior  
de la Judicatura*

# 1.

## PROPOSITO

La impresión de este documento se considera No controlado

**“Mejorar la visibilidad y transparencia institucional, la gestión y disponibilidad de la información generada por la Rama Judicial, mediante la optimización y modernización de los mecanismos y herramientas para la gestión y comunicación de la información judicial”**

**IMPACTO EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y EN LO SOCIAL**

Los objetivos estratégicos del Plan Sectorial que impacta de manera directa son:

- **Fortalecer la transparencia y apertura de datos de la Rama Judicial**
- **Mejorar el acceso a la justicia**
- **Fortalecer la autonomía e independencia judicial, administrativa y financiera de la Rama Judicial**

De manera indirecta impacta a los siguientes objetivos estratégicos del Plan:

- **Mejorar la efectividad de la Rama Judicial y disminuir la congestión**
- **Atraer, desarrollar y mantener a los mejores servidores judiciales**

Mediante la ejecución de las estrategias y actividades programadas para el pilar estratégico de Justicia Cercana al Ciudadano y de Comunicación con la cual contribuyen el Centro de Documentación Judicial y la Unidad del Registro Nacional de Abogados del Consejo Superior de la Judicatura, se contribuirá a:

- Mejorar los tiempos de respuesta en el servicio al usuario interno o externo al implementar metodologías para la gestión documental en la Rama Judicial.
- Implementar una estrategia de gestión, análisis y comunicación sencilla, transparente y efectiva de la información jurisprudencial de la Rama Judicial, en función de las necesidades e intereses de la comunidad jurídica, ciudadanía y demás usuarios y, de la eficacia de las decisiones judiciales.

- Establecer sistemas ágiles y precisos de clasificación, búsqueda y acceso de jurisprudencia por parte del usuario.
- Fortalecer la consolidación, actualización y acceso a la información normativa y doctrinaria.
- Controlar en tiempo real el ejercicio de la profesión de todos los Abogados del país mediante la presentación y validación de una tarjeta profesional con formato tecnológico.
- Evaluar y acreditar los futuros abogados egresados mediante el Examen de Estado como requisito para ejercer su profesión.

## 1.1 Objetivo General

El presente Plan de Comunicación, tiene como objetivo modernizar y optimizar los mecanismos documentales y herramientas tecnológicas de gestión de la información generada por la Rama Judicial para su oportuna y confiable divulgación y consulta, ya que al haber sido considerado como un proceso estratégico transversal a su estructura organizacional, sus prácticas informativas se encuentran orientadas al cumplimiento de principios como la publicidad, la transparencia y la participación ciudadana.

Así mismo busca garantizar las estrategias para el fortalecimiento de la identidad institucional y organizacional, mediante la difusión de la información administrativa, ambiental y judicial a través de las tecnologías de la información y comunicaciones TIC, propiciando así la visibilidad en las relaciones con los usuarios internos y externos, para generar credibilidad, presencia y reconocimiento de la administración de justicia en la sociedad.

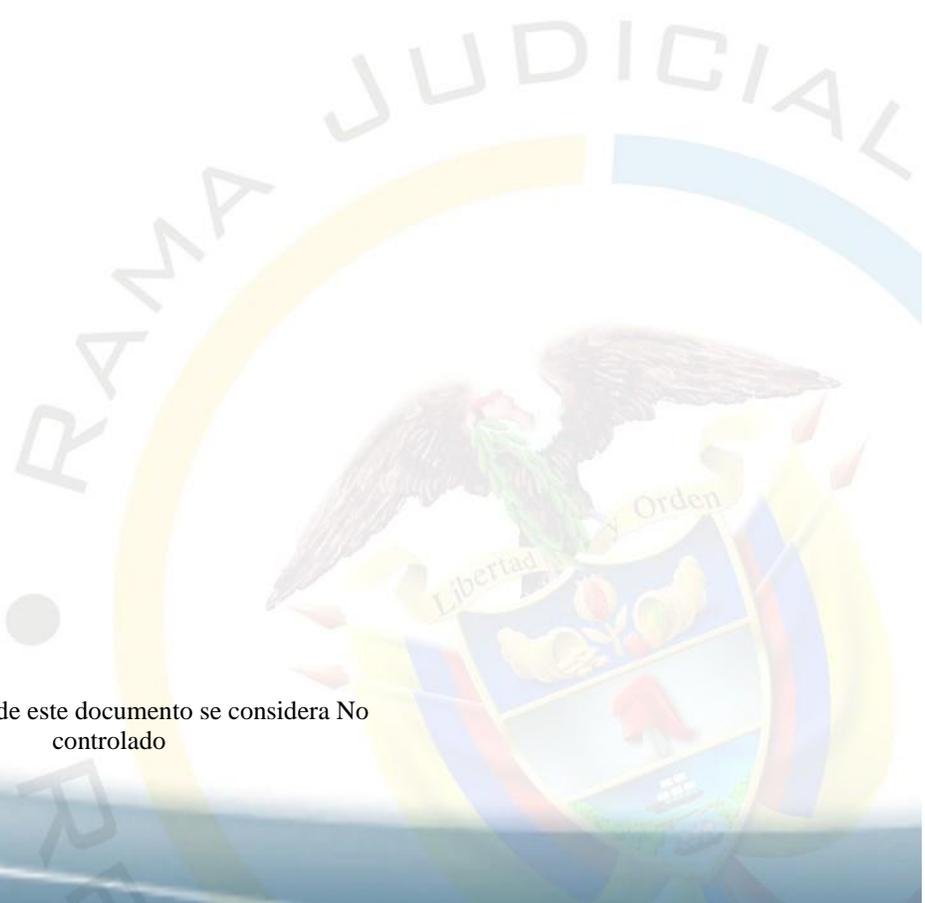
### 1.1.1 Objetivos Específicos

Para el logro del objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos para los próximos cuatro años:

- Diseñar e implementar el modelo de atención al ciudadano.
- Aumentar la cantidad de despachos judiciales y dependencias administrativas con información organizada y archivada mediante la aplicación de una metodología con lineamientos en gestión documental.
- Aumentar los niveles de comunicación efectiva de la información jurisprudencial en la Rama Judicial e impulsar el uso de sistemas o herramientas digitales para la gestión y divulgación de la información producida por la Rama Judicial.
- Aumentar los niveles de seguridad de la información sobre el ejercicio profesional de todos los abogados y/o profesionales en Derecho registrados en el Consejo Superior de la Judicatura, mediante la presentación y validación de la tarjeta profesional por medios electrónicos.
- Aumentar el número de folios y soportes digitalizados de tarjetas profesionales del Sistema de Información del Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia.
- Evaluar y acreditar el 100% de los futuros egresados en Derecho mediante la realización el Examen de Estado, como requisito para el ejercicio de la profesión conforme lo estipulado en la Ley 1905 de 2018.
- Hacer de las estrategias de comunicación un elemento relevante en el proceso de consolidación de la imagen institucional y de acercamiento con los diversos públicos y partes interesadas.
- Definir las directrices y estrategias que permitan materializar las políticas de comunicación interna y externa, promoviendo procesos

de información en todas sus manifestaciones para generar cultura, confiabilidad y reconocimiento.

- Fomentar un mayor conocimiento y comprensión de la administración de justicia y la gestión del Consejo Superior de la Judicatura y los Juzgados que integran el SIGCMA para generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.
- Promover en los servidores judiciales una cultura de comunicación institucional, como un eje estratégico y transversal de la Rama Judicial.
- Divulgar e impulsar el Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente a los funcionarios, empleados de los juzgados y centro de servicios judiciales, por medio de herramientas adecuadas de comunicación interna y externa para propiciar el cumplimiento de la misión institucional y los objetivos de la organización.
- Establecer un mecanismo de comunicación que minimice el impacto ambiental en los recursos naturales aprovechados por parte del Consejo Superior de la Judicatura y los Juzgados que integran el SIGCMA.





Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

# 2. Aplicación

## Alcance y Estrategia de Comunicaciones

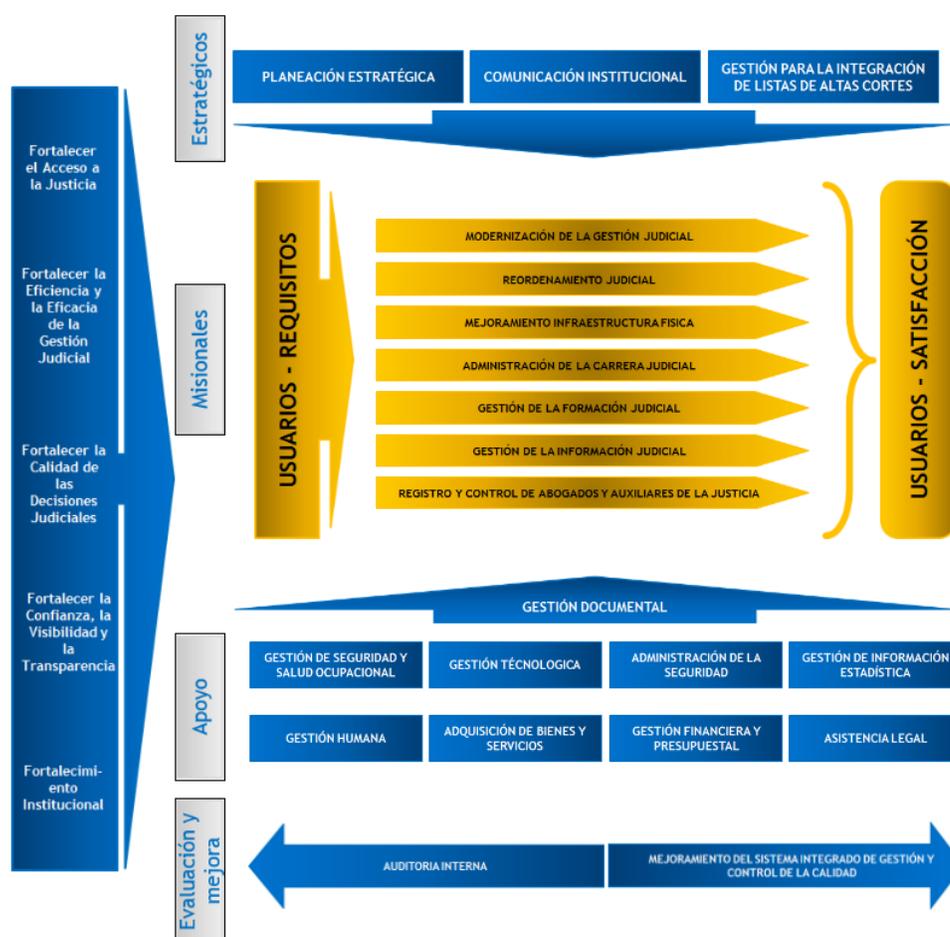
La impresión de este documento se considera No controlado

## APLICACIÓN

### Alcance:

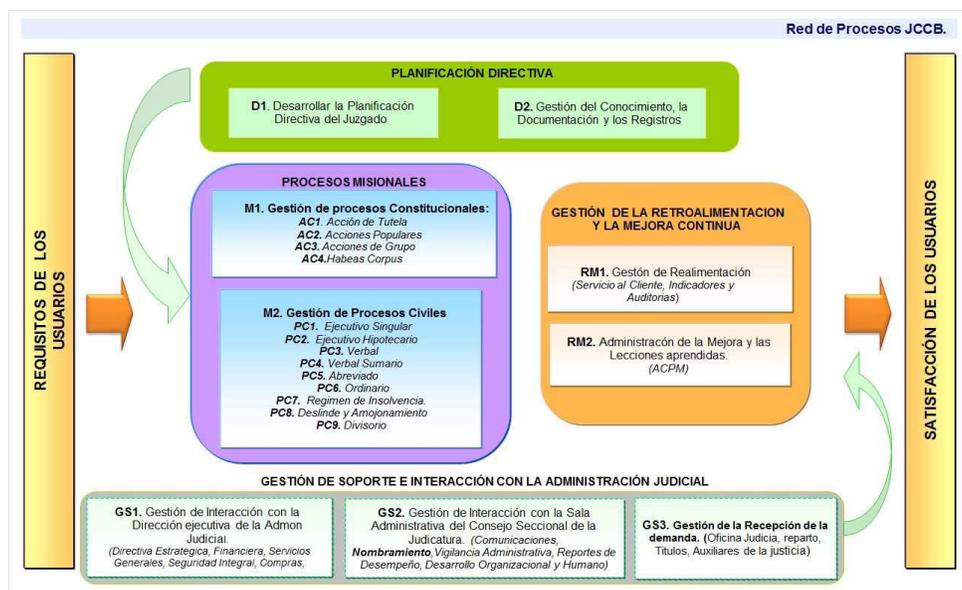
El Plan de comunicaciones del SIGCMA tendrá alcance a todos los procesos definidos por la organización e identificados en los Mapas de Procesos a nivel central como a nivel seccional.

Mapa de procesos: Gestión de Calidad



La impresión de este documento se considera No controlado

Modelos de gestión judicial, ejemplo del Mapa de Procesos del Sector Judicial.



## Estrategia de comunicación:

La estrategia de comunicación para el Consejo Superior de la Judicatura y los Despachos Judiciales que integran el SIGCMA se constituye en un conjunto de acciones planificadas que de acuerdo con los objetivos generales y específicos, permitirá a la Corporación incidir en sus distintas decisiones. La estrategia busca promover el acercamiento y facilitar el acceso a la Justicia mediante el suministro de información veraz, oportuna y transparente sobre la administración y gestión para mejorar la percepción en la opinión pública.

Ésta estrategia de comunicación está alineada con los objetivos estratégicos del Plan Sectorial de Desarrollo 2019 – 2022 orientando en forma clara el desarrollo de los proyectos y acciones de los servidores de la Rama.

La impresión de este documento se considera No controlado



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

# 3

## Definiciones y Clasificación de las comunicaciones

La impresión de este documento se considera No controlado

## DEFINICIONES:

**Almacenar.** Acción que permite resguardar información de manera segura, para disponer de ella de forma posterior a su incorporación.

**Archivo.** Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

**Aspecto ambiental.** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente. (Tomado de Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá).

**Atributo.** Es una especificación que define una propiedad de un objeto, elemento o archivo, es con frecuencia y en general una característica de una propiedad.

**Calidad Ambiental.** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes al medio ambiente que permiten juzgar su valor. Características físicas, químicas o biológicas del aire, agua, suelo y biodiversidad. (Tomado de Tesoro Ambiental para Colombia).

**Catalogar:** Acción de clasificar o registrar en documento determinado dentro de una clase o grupo que puede estar pre establecido.

**Comunicaciones Oficiales.** Son todas las comunicaciones recibidas o producidas durante el desarrollo de las funciones, asignadas legalmente al Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Direcciones Seccionales e ingresadas a los sistemas de gestión documental, independientemente del soporte y medio utilizado.

**Chat.** Comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de Internet entre dos, tres o más personas.

**Comunicación Personal:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a la entidad, a título personal, citando o no el cargo del funcionario o empleado, no generan trámites para el Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Direcciones Seccionales y por lo mismo la entidad no será responsable de su recepción, entrega, ni de mantener registros de las mismas.

**Correo electrónico:** Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes.

**Datos Abiertos.** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

**Desarrollo sostenible.** Desarrollo que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades. (Tomado de Política Nacional de Biodiversidad).

**Deterioro del ambiente.** Alteración en las características físicas, químicas o biológicas del aire, agua o suelo. Modificaciones desfavorables del estado ecológico y ambiental como resultado de procesos naturales y/o actividades humanas. Disminución de la capacidad del medio ambiente para responder a los objetivos o necesidades sociales. (Tomado de Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza).

**Documento:** Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

**Documento de archivo.** Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

**Documento Electrónico de Archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanecen en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

**Documento en construcción.** No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su calidad de tal.

**Documento Original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

**Documento Público:** Es el producido o tramitado por funcionario o empleado público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

**Ecosistema.** Unidad estructural, funcional y de organización, constituida por organismos (incluido el hombre) y variables ambientales (bióticas y abióticas) en un área determinada. (Tomado de Tesauruso Ambiental para Colombia).

**Gestión Ambiental.** Conjunto de acciones encaminadas a lograr la máxima racionalidad en el proceso de decisión relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del medio ambiente, a partir de un enfoque interdisciplinario y global. (Tomado de Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá).

**Gestión documental.** Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**Impacto ambiental.** Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización. (Tomado de Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá).

**Información.** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

**Información pública.** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

**Información pública clasificada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

**Información pública reservada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

**Medio ambiente.** Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. (Tomado de Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá).

**Mejora continua.** Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión ambiental para lograr mejoras en el desempeño ambiental global de forma coherente con la política ambiental de la organización. (Tomado de ISO 14001:2004).

**Mensaje de datos:** Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, tales como, el Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

**Mesa de Entada.** Lugar físico donde se recibe la correspondencia externa.

**Plan de Gestión Ambiental.** Es un conjunto de actividades, normas e instrumentos para la planeación, gestión, ejecución y supervisión de obras en el espacio público, con el objeto de mitigar, corregir y compensar los impactos ambientales negativos y potenciar los impactos ambientales positivos generados por las actividades propias de una organización.

**Política ambiental.** Intenciones y directrices generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental, como las ha expresado formalmente la alta dirección.

**Prevención de la contaminación.** Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos. (Tomado de Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá).

**Procedimiento.** Forma específica y detallada de realizar una actividad

**Publicar o divulgar.** Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión.

**QRS:** Queja, Reclamo y Sugerencia.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción, respecto al funcionario o empleado que presta un servicio a la Entidad y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

**Reclamo:** Comunicación verbal, escrita o en medio electrónica, mediante la cual se presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación)

**Registro de Comunicaciones Oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, el Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Direcciones Seccionales registra la información por dependencias, según sean recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

**Repositorio Institucional:** Sitio centralizado donde se almacena y mantiene información digital, habitualmente bases de datos o archivos informáticos relativos a la entidad.

**Residuo o desecho.** Cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó ó porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipula. (Tomado del Decreto 4741 de 2005).

**Sistema de gestión ambiental SGA.** Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

**SIGOBius:** Sistema de Gestión de Correspondencia oficial, a través del cual se administra las Comunicaciones oficiales del Consejo Superior de la Judicatura.

**Sugerencia:** Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Consejo Superior de la Judicatura de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Consejo y Direcciones Seccionales, racionalizar el empleo de los recursos o

hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación.

**Tablas de Retención Documental, TRD:** Listado de series y sus respectivos tipos documentales (producidos o recibidos estos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones) a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo de la entidad.

**Videoteca de la Rama Judicial:** sistema de conservación y reproducción del material audiovisual de la Rama Judicial.

**Videos:** Es la tecnología de la grabación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de imágenes y la reconstrucción por medios electrónicos digitales o analógicos de una secuencia de imágenes que representan escenas en movimiento.

**Videoconferencias:** Es una conexión multimedia entre dos o más personas que pueden verse, oírse e intercambiar recursos aunque estén separados por grandes distancias. Posibilita mantener reuniones con grupos de personas situadas en lugares alejados entre sí, permitiendo el intercambio de información gráfica, de imágenes, la transferencia de archivos, de vídeo, de voz, de igual forma compartir el escritorio de una computadora, hacer presentaciones entre otras.



## CLASIFICACION DE LAS COMUNICACIONES

Las comunicaciones se clasifican en oficiales o públicas y correspondencia personal o privada.

### Comunicaciones oficiales o públicas.

Las comunicaciones oficiales se clasifican en externas e internas.

**Comunicaciones oficiales externas:** Son las comunicaciones que ingresan a través de las ventanillas de entrada, dirigidas al Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Direcciones Seccionales, Despachos Judiciales y a sus funcionarios o empleados en calidad de tales, a través de las redes de correos, o entregadas en las ventanillas autorizadas para tal fin.

**Comunicaciones oficiales internas:** Son las comunicaciones que se producen o elaboran en cualquier dependencia del Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Direcciones Seccionales, Despachos Judiciales y que para efectos del presente plan de comunicaciones del SIGCMA se clasifican en comunicaciones con destinos externos e interdependencias:

**Comunicaciones con destinos externos:** Son las dirigidas a otras entidades públicas o privadas o a personas naturales y/o jurídicas, que registran y tramitan los empleados responsables en cada dependencia y se remiten fuera de la institución a través de las ventanillas de entrada, sistemas y/o herramientas de información, Portal Web de la Rama Judicial, programas de televisión, publicaciones impresas entre otros.

Será responsabilidad del Jefe o Juez de la respectiva dependencia que una vez verificada la información se autorice su publicación ya que es el documento oficial el que será público al exterior de la Corporación.

**Comunicaciones Interdependencias:** Corresponden a las enviadas y recibidas entre funcionarios o empleados de distintas dependencias del Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Direcciones Seccionales y Despachos Judiciales por razones del servicio y en desarrollo de las funciones a ellos asignadas.

El control de las comunicaciones interdependencias estará a cargo de las mismas

La impresión de este documento se considera No controlado

dependencias involucradas en su trámite.

### **Comunicaciones oficiales enviadas y recibidas:**

Las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas por el Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Direcciones Seccionales y Despachos Judiciales se clasifican y definen como a continuación se indica:

Según su grado de confidencialidad

**Comunicación ordinaria:** Es la comunicación que ingresa al Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Direcciones Seccionales y Despachos Judiciales a través de las ventanillas de entrada, dirigidas al Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Seccionales y Despachos Judiciales a sus funcionarios o empleados en calidad de tales y cuyo contenido es de conocimiento público.

**Comunicación reservada o confidencial:** Es la comunicación que ingresa a través de la ventanillas de entrada, dirigidas al Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Direcciones Seccionales y Despachos Judiciales, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales y cuyo contenido debe ser conocido únicamente por el destinatario y/o funcionarios o empleados involucrados en el trámite. Esta comunicación sólo se definirá así, cuando el sobre o empaque que la contiene haga explícita la categoría de confidencial y será registrado en el sistema con la información disponible del remitente y el destinatario institucional.

Según el grado de prioridad

**Comunicación Rutina:** Es la comunicación que debe ser tratada bajo el procedimiento normal.

**Comunicación derecho de petición:** Son solicitudes presentadas ante la Corporación con el fin de obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado, el derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al Consejo Superior de la Judicatura sus distintas dependencias, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los señalados en la ley. (Deberán ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su presentación).

La impresión de este documento se considera No controlado

**Comunicación Queja:** Es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción, respecto al servicio o empleado que presta la Entidad y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Comunicación Reclamo:** Comunicación verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual se presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Comunicación Sugerencia:** Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Consejo Superior de la Judicatura y de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

**Comunicación Tutela:** Son solicitudes presentadas ante la Corporación con el fin de obtener de ellos una inmediata solución sobre lo solicitado, consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991.

**Comunicación urgente:** Es la comunicación que de acuerdo al grado de prioridad tiene un plazo de respuesta cierta y obligatoria y que por su implicación jurídica debe ser gestionada especialmente, los recursos interpuestos, los documentos relativos a procesos de contratación, los documentos relacionados con procesos de convocatoria a concursos de méritos y documentos afines.

**Comunicación Vigilancia Judicial:** Comunicación recibida por parte de los usuarios de la administración de justicia sobre el posible mal desempeño de las labores de funcionarios y empleados de los despachos judiciales ubicados en el ámbito de su circunscripción territorial.

**Nota:** por su especial tratamiento las tutelas, las vigilancias judiciales y los derechos de petición tendrán ítems separados dentro de la presentación del sistema de gestión de correspondencia.

Según los medios de recepción

**Correo:** Es la comunicación que ingresa a través de las ventanillas de entrada, dirigidas al Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Seccionales y Despachos Judiciales a sus funcionarios o empleados en

La impresión de este documento se considera No controlado

calidad de tales, a través de las redes de correos especializadas para tal fin.

**Courier:** Es la comunicación que ingresa a través de las Ventanillas de entrada, dirigidas al Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Seccionales y Despachos Judiciales, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales, a través de las redes de mensajería. Como tal, puede referirse tanto a la persona como a la empresa que ofrece el servicio de llevar, de un lugar a otro, correspondencia, cartas o paquetes, entre otras cosas. En este sentido, existen empresas de **courier**, especializadas en este tipo de logística.

**Correo electrónico o email:** Es la comunicación que ingresa a las direcciones de correo electrónico institucionales establecidas para tal fin, dirigidas al Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Seccionales y Despachos Judiciales, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales. Las comunicaciones que sean recibidas a través de correo electrónico, serán enviadas a las ventanillas de entrada, el cual garantizará la oficialización, seguimiento y control de su trámite.

**Fax:** Es la comunicación oficial que ingresa a las dependencias del Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Seccionales y Despachos Judiciales, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales. Las comunicaciones que sean recibidas a través de fax, serán remitidas a las ventanillas de entrada, el cual garantizará la oficialización, seguimiento y control de su trámite.

**Mensajería:** Es la comunicación que ingresa a través de las Ventanillas de entrada, dirigidas al Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Seccionales y Despachos Judiciales, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales, a través de las personas encargadas en las entidades externas para tal fin.

**Por mano:** Es la comunicación que ingresa a través de las Ventanillas de entrada, dirigidas al Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Seccionales y Despachos Judiciales, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales, a través de las personas interesadas en obtener una respuesta de carácter oficial.



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

# 4.

## Niveles de Comunicación

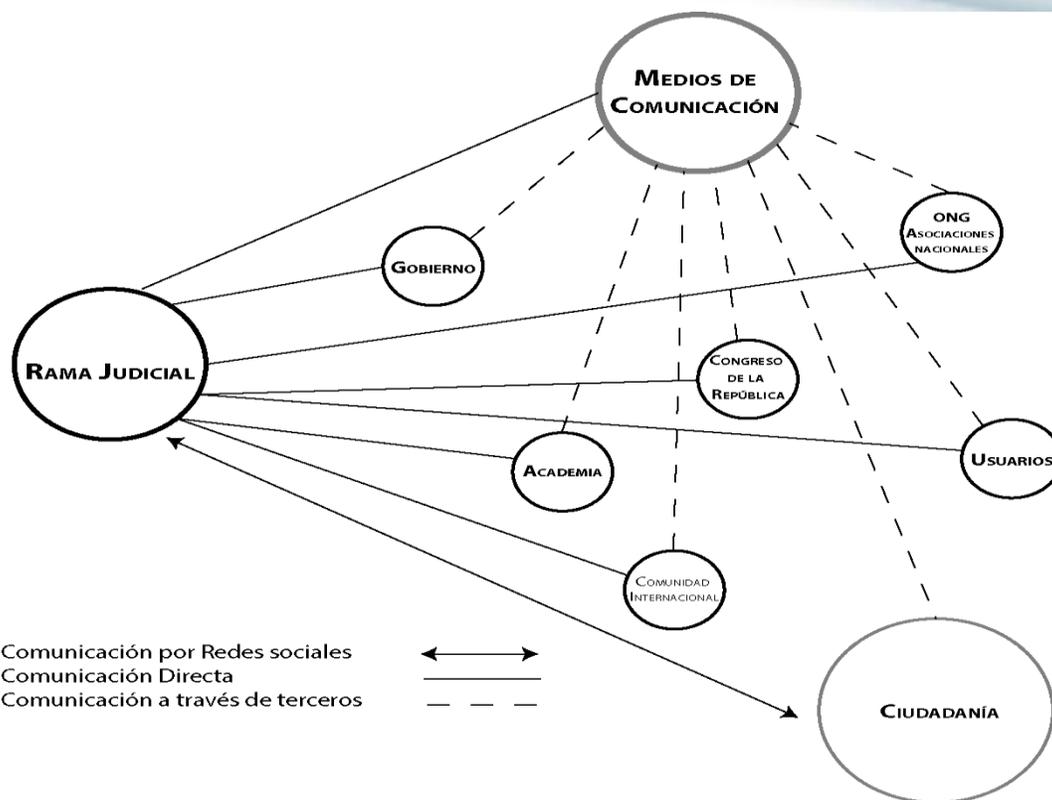
La impresión de este documento se considera No controlado

## NIVELES DE COMUNICACIÓN

**Nivel interno:** conformado por el Consejo Superior de la Judicatura con su Presidencia, y sus Unidades, las Salas Plenas de los Consejos Seccionales y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial con sus Unidades Técnicas. Seccionales y Despachos Judiciales. Las anteriores dependencias han sido contempladas como emisores de información. Por su parte, los Magistrados de la Jurisdicción Ordinaria, de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, de la Jurisdicción Constitucional y del Consejo Superior de la Judicatura han sido incluidos en calidad de receptores de información, al igual que las Jurisdicciones Indígenas.

**Nivel externo:** conformado por aquellos públicos que pertenecen al contexto de la organización con los cuales debe interactuar permanentemente el Consejo Superior de la Judicatura. Tales públicos han sido segmentados de la siguiente manera: Gobierno Nacional (Presidencia de la República y entidades que asignan recursos o que determinan el gasto presupuestal y planean la política pública en materia de Justicia), Congreso de la República, La Academia (Facultades de Comunicación Social, de Derecho y de Administración Pública), Comunidad Internacional, Cumbre Judicial Iberoamericana, (Embajadas, Organismos Multilaterales, Cortes Internacionales y ONG'S internacionales), ONG's y Asociaciones Nacionales (ONG's, Agremiaciones Indígenas, Asociaciones Interesadas en la Justicia), Medios de Comunicación (Radio, Prensa, Televisión, Medios Digitales, Medios Alternativos, Medios Internacionales, Medios Nacionales, Medios Regionales, Medios Locales, Líderes de Opinión, periodistas y medios especializados), Usuarios (Abogados litigantes y Colegios de Abogados, Ciudadanos usuarios de los servicios de Justicia, Sector privado), y Ciudadanía (Población vulnerable, Víctimas, Líderes de comunidades, Jóvenes, Ciudadanos en las regiones, Ciudadanos interesados en los procesos judiciales, Aspirantes a acceder a cargos de carrera, y Población general).

En la siguiente gráfica se define la línea de comunicación en donde aparecen cada uno de los públicos externos que serán abordados en la estrategia de comunicación de la Rama Judicial.



Fuente: Consultoría: Estrategia de Comunicaciones SCC-CF-02-14 (2015-2018)



La impresión de este documento se considera No controlado



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

# 5.

## Flujos de la información

La impresión de este documento se considera No controlado

Se consideran flujos de información al recorrido que realizan los contenidos que se transmiten a saber:

<b>Clase</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Ventajas</b>
<b>DESCENDENTE</b>	Nace en un nivel jerárquico superior y se dirige a un nivel inferior.	<p>Proporciona información detallada a las personas sobre lo que tienen que hacer.</p> <p>Previene malos entendidos y diferentes interpretaciones.</p> <p>Genera confianza respecto a los superiores.</p>
<b>ASCENDENTE</b>	Se origina en un nivel jerárquico inferior y se dirige a un superior.	<p>Permite conocer el clima laboral.</p> <p>Contribuye a estimular la creatividad de los trabajadores.</p> <p>Aumenta el compromiso con la organización.</p> <p>Mejora la calidad de las decisiones.</p>
<b>VERTICAL</b>	Entre profesionales o unidades de distinto nivel jerárquico.	<p>Permite aconsejar, informar, dirigir, instruir y evaluar a los profesionales acerca de las metas y políticas organizacionales.</p>
<b>HORIZONTAL</b>	Entre profesionales de diferentes unidades, del mismo nivel o entre los componentes de un grupo de trabajo.	<p>Ofrece un canal directo en la coordinación y solución de problemas en la organización.</p> <p>Favorece el trabajo en equipo.</p>



*Consejo Superior  
de la Judicatura*

# 6

## ■ Canales de comunicación

La impresión de este documento se considera No controlado

## Canales de la comunicación

La Entidad posee diferentes canales de comunicación con los clientes, definidos en el Proceso de Comunicación Institucional, tales como:

- Portal Web de la Rama Judicial.
- Biblioteca Virtual.
- Videoteca de la Rama Judicial.
- Complejo de Paloquemao.
- Campus Virtual.
- Módulo de jurisprudencia.
- Consulta de procesos.
- Teleconferencias.
- Enlaces en la web “línea transparente”.
- Revistas y publicaciones especializadas.
- Rendición de cuentas a través de informe presentado al Congreso de la República.
- Foros.
- Chat.
- Portal infantil.
- Modulo del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA.
- Redes Sociales (Facebook – Twitter – YouTube - Instagram).

La utilidad de dichos canales de comunicación al servicio de nuestros clientes representa un valor agregado de las actividades propias de nuestro quehacer diario, permitiendo con ello:

- Mejorar la comunicación entre los ciudadanos y promover su participación.
- Contribuir a construir la identidad corporativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Promover el conocimiento de la Alta Dirección.
- Mejorar la eficiencia y la participación de todas las personas.
- Mejorar las relaciones entre los niveles jerárquicos.
- Mayor identificación con la organización.
- Mejorar el clima laboral.

- Visibilizar la gestión del sistema penal acusatorio, a partir de la divulgación en los resultados de la gestión realizada.
- Contribuir a la reducción del consumo de recursos que generan impactos ambientales.
- Mejorar la efectividad de la Rama Judicial y disminuir la congestión.
- Fortalecer la transparencia y apertura de datos de la Rama Judicial.
- Mejorar el acceso a la justicia.
- Fortalecer la autonomía e independencia judicial, administrativa y financiera de la Rama Judicial.
- Atraer, desarrollar y mantener a los mejores servidores judiciales.

A continuación se presentan las matrices mediante las cuales se realiza la definición de canales y medios de comunicación a emplear según los diferentes tipos de público objetivo, para la comunicación en los ámbitos externo, interinstitucional e interno.

## ÁMBITO INTERNO

Público	Usuarios de la Información	Canales y Medios
<b>Consejo Superior de la Judicatura</b>	<b>Consejo Superior de la Judicatura con su Presidencia y sus Unidades Misionales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Administración de la Carrera Judicial</li> <li>• Centro de Documentación Judicial - CENDOJ</li> <li>• Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico - UDAE</li> <li>• Unidad de Auditoría</li> <li>• Unidad de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de Justicia</li> <li>• Unidad de Asesoría para Seguridad de la Rama Judicial</li> <li>• Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla</li> <li>• Oficina de Asuntos Internacionales</li> </ul>	Página web, noticieros y emisoras de radio nacionales y regionales, comunicados, boletines virtuales, intranet, carteleras y redes sociales Intranet, publicaciones impresas, página web, boletines virtuales, email, carteleras, eventos y foros.

La impresión de este documento se considera No controlado

• Oficina de Comunicaciones.	
<b>Despachos Judiciales Certificados</b>	Página web, comunicado, programas institucionales, boletines virtuales, redes sociales y noticieros en medios nacionales, regionales y locales.
<b>Presidencia y Vicepresidencia del Consejo Superior de la Judicatura</b>	Página web, comunicado, programas institucionales, boletines virtuales, redes sociales y noticieros en medios nacionales, intranet, email.
<b>Consejos Seccionales de la Judicatura</b>	Página web, boletines virtuales, intranet, eventos y foros de la Rama Judicial. Comunicados, noticieros en medios nacionales, regionales y locales, programas institucionales, redes sociales.
<b>Dirección Ejecutiva de Administración Judicial con sus Unidades Técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Planeación</li> <li>• Unidad de Presupuesto</li> <li>• Unidad Administrativa</li> <li>• Unidad de Asistencia Legal</li> <li>• Unidad de Infraestructura Física</li> <li>• Unidad de Informática</li> <li>• Unidad de Recursos Humanos</li> </ul>	Página web, noticieros de medios nacionales, comunicados, programas institucionales, boletines virtuales, intranet, carteleras, eventos y redes sociales.
Jurisdicciones de Paz	Página web, comunicado, programas institucionales, boletines virtuales, redes sociales y noticieros en medios nacionales, regionales y locales.
Jurisdicciones Indígenas	Página web, comunicado, programas institucionales, boletines virtuales, redes sociales y noticieros en medios nacionales, regionales y locales.
<b>Magistrados y Jueces de las Jurisdicciones certificadas en calidad</b>	Página web, intranet, boletines virtuales, carteleras, eventos y foros de la Rama Judicial, email, Sistema de Gestión Documental, publicaciones impresas y digitales, Capacitaciones.
Funcionarios y empleados del Consejo Superior de la Judicatura.	Página web, intranet, boletines virtuales, carteleras, eventos y foros de la Rama Judicial, email, publicaciones impresas y digitales.
Funcionarios y empleados de la Rama Judicial.	Página web, intranet, boletines virtuales, carteleras, eventos y foros de la Rama Judicial, email, publicaciones impresas y digitales, capacitaciones, mail, intranet, redes sociales, programas institucionales, capacitaciones.

Fuente: Consultoría: Estrategia de Comunicaciones SCC-CF-02-14 (2015-2018)

La impresión de este documento se considera No controlado



*Consejo Superior  
de la Judicatura*

# 7

## ■ Estrategia de comunicación

La impresión de este documento se considera No controlado

## ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La estrategia de comunicación se presenta a través de una matriz en la que se definen los atributos de imagen, objetivos específicos, acciones y productos para cada uno de los públicos.

Para la implementación de la estrategia con sus diferentes públicos, se recomienda, en primer lugar, activar la Coordinación Nacional de comunicaciones definida en la estructura de roles y responsabilidades definida mediante el Acuerdo PSAA14-10161 *“Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA -”*

ESTRUCTURA	CONFORMADO POR	ROL
Coordinación Nacional de Comunicaciones	Coordinador Nacional de Comunicaciones (Profesional Especializado Grado 33 CENDOJ). Profesional de Apoyo Oficina de Comunicaciones de la Rama Judicial. Profesional de Apoyo DEAJ.	Coordinar, asesorar y acompañar las actividades de diseño, implementación, sostenimiento y mejoramiento del Plan y la Matriz de Comunicaciones del SIGCMA.

### RESPONSABILIDADES

- Apoyar permanente la gestión del Comité del SIGCMA.
- Velar desde el punto de vista operativo por la aplicación de los procedimientos y formatos relacionados con el proceso de comunicación institucional del SIGCMA.
- Revisar periódicamente los mecanismos y medios de comunicación establecidos para el SIGCMA con el fin de garantizar la efectividad de los mismos.
- Preparar el Plan de Comunicaciones Nacional del SIGCMA y presentarlo para aprobación del Comité del SIGCMA.
- Asistir a las reuniones del Comité del SIGCMA.

La impresión de este documento se considera No controlado

- Prestar apoyo técnico y metodológico a las diferentes instancias del nivel central y seccional en lo relativo a la ejecución del Plan de Comunicaciones del SIGCMA.
- Asesorar y acompañar las Coordinaciones Seccionales del SIGCMA con el fin de garantizar la unidad de criterios en los temas relacionados con la aplicación del modelo de comunicaciones del SIGCMA.

## Estrategia de Comunicación externa

Las dos (2) estrategias identificadas en el Plan Sectorial de Desarrollo 2019 – 2022 para poder desarrollar este pilar son:

- Optimizar los servicios de gestión digital de procesos judiciales, procesamiento y divulgación de la información jurisprudencial, normativa y doctrinaria generada por la Rama.
- Modernizar la tecnología y el control del servicio de información y registro para Jueces de Paz y de Reconsideración, Abogados, Auxiliares de la Justicia y Consultorios Jurídicos.

Los programas presupuestales y proyectos del Pilar estratégico de justicia cercana al ciudadano y de comunicación son los siguientes:

Programa	Proyecto
Mejoramiento de las Competencias de la Administración de Justicia (2701)	Fortalecimiento de los mecanismos para el acceso a la información de la Rama Judicial a nivel nacional.
	Fortalecimiento de la Unidad de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia, Sistemas de Control e Información.

Las prioridades de Inversión del pilar estratégico de Justicia Cercana al Ciudadano y de Comunicación son:

- Modelo de atención al ciudadano.
- Fortalecer el proceso de implementación de la metodología con lineamientos en gestión documental.
- Implementar un mecanismo de registro, gestión, análisis y comunicación sencilla, transparente y efectiva de la información jurisprudencial de la Rama Judicial.

d) Fortalecer el uso de sistemas o herramientas digitales para divulgar información de la Rama Judicial.

e) Presentación y validación de la tarjeta profesional por medios electrónicos.

f) Aumentar el número de folios y soportes digitalizados de tarjetas profesionales.

g) Realizar el Examen de Estado como requisito para el ejercicio de la profesión, conforme lo estipulado en la Ley 1905 de 2018.

Además para los **medios de comunicación** comprende una fase preparatoria en la que se recomienda desarrollar las siguientes actividades:

- Segmentación de medios de comunicación de interés para el Consejo Superior de la Judicatura y los Despachos Judiciales Certificados.
- Identificación de los medios de comunicación a utilizar.
- Elaboración de las bases de datos de medios: periódicos, revistas, emisoras, programas de televisión, portales y blogs, redes sociales, medios alternativos, medios comunitarios, canales especializados a nivel local, regional, nacional e internacional (red iberoamericana, cumbre judicial entre otras).
- Identificación de las secciones en los medios que sean de interés para la Rama Judicial: Judicial, nacional, ciudad, derechos humanos.
- Segmentación y construcción de mensajes clave para cada audiencia.

En la estrategia definida para el acercamiento a la **ciudadanía** se proponen las siguientes actividades como parte de una fase preparatoria:

- Construcción de mensajes clave teniendo en cuenta el mensaje principal para cada uno de los segmentos de los usuarios.
- Identificar y clasificar las regiones, municipios, ciudades, localidades, barrios que van a ser abordados.

La estrategia definida para los **usuarios** comprende una fase preparatoria en la que se recomienda desarrollar las siguientes actividades:

- Construcción de mensajes clave teniendo en cuenta el mensaje principal para cada uno de los segmentos de usuarios.
- Identificar y clasificar las asociaciones y gremios de abogados.
- Elaborar una base de datos de los comunicadores de las asociaciones y gremios identificados.

La impresión de este documento se considera No controlado

La estrategia definida para la **academia** comprende una fase preparatoria en la que se recomienda desarrollar las siguientes actividades:

- Elaboración de las bases de datos de las facultades de derecho, comunicación social y administración pública y grupos de investigación relacionados con temas de Justicia.
- Elaboración de las bases de datos de los directores de comunicación y prensa de las entidades académicas.
- Identificación de los medios de cada una de estas instituciones para gestionar contenidos de la Rama Judicial de interés para la academia.

La estrategia definida para las **ONG'S Y ASOCIACIONES NACIONALES** comprende una fase preparatoria en la que se recomienda desarrollar las siguientes actividades:

- Elaboración de las bases de datos de las asociaciones y ONG's consideradas públicos de interés para la Rama Judicial.
- Construcción de mensajes clave teniendo en cuenta el mensaje Principal para este público.

### Estrategia de comunicación interna

Promover en los servidores judiciales una cultura de comunicación institucional, como un eje estratégico y transversal de la rama judicial.

SERVIDORES JUDICIALES		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACCIONES	PRODUCTO
Comunicar y promover una visión	Creación de una identidad corporativa integral de la Rama Judicial.	Logo y slogan para la Rama Judicial.

integral sobre lo que es y hace la Rama.	Realizar una campaña publicitaria para promover el sentimiento de pertenencia y orgullo sobre la función de la Rama Judicial.	Banners publicitarios en intranet. Afiches Celebración del Día del servidor de justicia.
	Evaluar el impacto de los medios internos existentes.	Encuesta o sondeo.
	Actualización del Manual de Inducción y Reinducción de servidores a la Rama. (Versión digital).	Elaboración de contenidos. Diseño de versión digital.
Fomentar y fortalecer las competencias comunicativas en los servidores judiciales para que tengan una interacción eficiente y oportuna.	Realizar un taller de competencias comunicativas (expresión oral, comunicación no verbal, expresión escrita y para corresponsales internos la Rama Judicial.	Taller para primer grupo de 15 personas.

La impresión de este documento se considera No controlado





Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

# 8.

## Cronograma de actividades

La impresión de este documento se considera No controlado

## **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

En documento anexo se presenta el cronograma de implementación estratégica de la matriz de comunicaciones y será objeto de revisión para el cumplimiento de las actividades de la misma.

En el nivel seccional lo propio se hará de acuerdo a los recursos asignados para tal fin. **(Ver anexo 1)**

La impresión de este documento se considera No controlado





*Consejo Superior  
de la Judicatura*

# 9.

# Implementación Y Evaluación

La impresión de este documento se considera No controlado

## IMPLEMENTACIÓN

El presente plan de comunicaciones del SIGCMA se difundirá a través de:

Presentación y aprobación del Comité de Calidad.

Correo electrónico

Página web: Se publicará en el procedimiento para elaborar el Plan de comunicaciones del SIGCMA que hace parte del proceso de Comunicación institucional

Videoconferencia

Los Responsables de la Coordinación de Comunicaciones del nivel Central como del Nivel Seccional serán los encargados de velar por el cumplimiento del cronograma de actividades.

Este seguimiento se hará con el respaldo del Responsable del proceso de comunicación Institucional, a quien se comunicarán periódicamente los resultados de su cumplimiento, trimestralmente, a menos que hubiera alguna circunstancia extraordinaria que así lo requiera.

## EVALUACION

### INDICADORES DE GESTIÓN

Los criterios de medición de la implementación de la estrategia de comunicación son:

Gestión a medir	Objetivo	Indicador	Instrumento	Periodicidad	A quién o qué
1. Nivel de conocimiento	Medir porcentualmente el impacto que generó la estrategia en los públicos, en cuanto a conocimiento y reconocimiento de las funciones misionales de la Rama Judicial.	Grado de conocimiento= (Conocimiento alcanzado - Conocimiento inicial)	Encuesta aplicada al inicio y al final de un periodo previamente estipulado.	Anual	Públicos externos relacionados en la estrategia
		_____ X100 (Conocimiento inicial)			

La impresión de este documento se considera No controlado

Gestión a medir	Objetivo	Indicador	Instrumento	Periodicidad	A quién o qué
1. <b>Cumplimiento de actividades con las diferentes audiencias</b>	Medir porcentualmente el cumplimiento de las actividades establecidas en la estrategia de comunicaciones y acercamiento con los públicos externos.	#Actividades realizadas	Agenda	Semestral	Tácticas
		$\frac{\text{---}}{\text{---}} \times 100$ #Actividades programadas			
3. <b>Gestión de contenidos</b>	Medir porcentualmente el número de publicaciones conseguidas en medios	Gestión de contenidos= # Espacios obtenidos	Agenda	Semestral	Operatividad
		$\frac{\text{---}}{\text{---}} \times 100$ # Espacios gestionados			
5. <b>Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidas oportunamente</b>	Medir el grado de oportunidad de respuestas de las Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas a través del módulo de QRS del SIGCMA	$\frac{\text{(Número de solicitudes atendidas)}}{\text{Número de solicitudes recibidas}} \times 100$	Módulo QRS Software de calidad	Trimestral	Gestión
6. <b>Variación del acceso al portal Web de la Rama Judicial</b>	Medir la variación numérica del acceso al portal Web de la Rama Judicial	(Número de usuarios que acceden al portal durante al año) - (Número de usuarios que ingresaron al portal durante el año anterior)	Contador de Visitas al Portal Web	Anual	Gestión
		$\frac{\text{---}}{\text{---}}$ (Número de usuarios que ingresaron al portal			

La impresión de este documento se considera No controlado

		durante el año anterior) * 100			
--	--	--------------------------------	--	--	--



La impresión de este documento se considera No controlado



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

# 10

## Revisión del Plan de comunicaciones del SIGCMA

## Revisión del Plan de Comunicaciones

El presente Plan de comunicaciones del SIGCMA tendrá una vigencia de 4 cuatro años, durante el cual se incorporarán las modificaciones que se consideren necesarias, registrando las distintas versiones.

Para le ejecución de las actividades será revisado por el responsable del proceso y los coordinadores de comunicaciones del nivel central como del nivel seccional.

