



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

# Revisión por la Dirección





DEPENDENCIA:	(Jurisdicción, juzgado, centro de servicios oficina de apoyo)	LIDER DEL SIGCMA	(especificar)
FECHA DE REALIZACIÓN:	Julio de 2021	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA	19/07/2021
PILARES ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<b>*JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN.</b>  <b>*CALIDAD DE LA JUSTICIA</b>  <b>*ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA</b>	<b>ESTRATEGICOS</b>	Planeación Estratégica	X
		Comunicación Institucional	
	<b>MISIONALES</b>	Comunicaciones y notificaciones	X
		Gestión documental	X
		Reparto	X
		Depósitos Judiciales y Conciliaciones	X
		Trabajo social	X
	<b>APOYO</b>	Archivo	X
		Desarrollo y soporte tecnológico	X
		Recursos Humanos	X
	<b>DE EVALUACION Y MEJORA</b>	Insumos e inventarios	X
		Evaluación y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente SIGCMA.	X

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



<b>COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2019) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)</b>	<b>ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)</b>
<p>Incrementar el uso de correo electrónico como medio de notificaciones de procesos y acciones constitucionales, con el fin de contribuir al plan de gestión ambiental de la Rama Judicial en el marco del fortalecimiento del SIGCMA, así como al principio de celeridad y economía.</p>	<p>Para el año 2020 se fortaleció como uno de los medios principales de comunicación el correo electrónico para el envío de correspondencia y notificación de procesos de los Despachos Judiciales, siendo mayor las notificaciones por correo debido a la emergencia de salubridad pública Covid-19.</p>
<p>Implementar mecanismos de atención virtual que garanticen la oportunidad y efectividad de los servicios prestados por el Centro</p>	<p>Para el año 2020, se optimizó la atención de los usuarios internos y externos se implementaron gradualmente, los siguientes aplicativos, para los cuales la Coordinadora, con el apoyo del personal, brinda permanente capacitación y orientación a los usuarios, incluso de manera personalizada, bien sea de manera virtual, presencial, cuando ha sido necesario.</p> <p><b>Migración del aplicativo a un servidor WEB:</b></p> <p>Se implementó la migración del aplicativo del Centro de Servicios, a un servidor web, lo que permite que los juzgados adscritos a esta dependencia, puedan tener acceso a los archivos digitales, cargar los documentos y demás trámites que deban adelantar por intermedio de esta dependencia, desde cualquier equipo y ubicación. A través de la dirección IP <b>190.217.24.24/centro_servicios2</b></p> <p><b>Ventanilla virtual para la presentación de demandas:</b></p> <p>A través de este aplicativo web, se recibe de manera segura y ordenada las demandas que se han de someter a reparto entre los Juzgados Civiles, de Familia y Tribunal Superior Sala Civil – Familia. Uno de los objetivos principales de esta plataforma es mantener informado al usuario externo, sobre el resultado de sus trámites, siendo posible consultar, en tiempo real, el despacho a quien le correspondió, el radicado y el acta de reparto. Los usuarios externos cuentan con un perfil que les permite administrar las demandas presentadas en los Juzgados de Manizales.</p> <p>Desde la fecha de implementación 1 de julio de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2021, se han presentado por ventanilla virtual 8.773 demandas.</p>



	<p><b>Ventanilla virtual de recepción de memoriales:</b></p> <p>Esta iniciativa se concibió con el fin de recibir de manera organizada y segura los documentos dirigidos a los 25 despachos judiciales, además de contar con un registro certero y seguro de todos los archivos cargados por los usuarios externos, bien sea apoderado, entidad o una persona natural que adelante trámites a nombre propio; garantizando la trazabilidad en tiempo real de la información relacionada con cada documento, con el fin de que pueda ser consultada en cualquier momento por cada uno de los despachos judiciales.</p> <p><b>Ventanilla virtual de consulta de las notificaciones:</b></p> <p>A raíz de la necesidad de facilitar el acceso a la justicia, con el fin de que los abogados estén enterados del estado de las notificaciones que se tramitan a través de esta dependencia, y en busca de disminuir las llamadas de los usuarios, dirigidas a los despachos judiciales, consultando por las diligencias de su interés, se implementó en la ventanilla virtual de recepción de memoriales, <b>una vista con opción de consulta para las notificaciones</b>, en donde se puede verificar si se ha surtido, o no, la notificación a que hubiere lugar y la fecha de devolución al despacho. Esta consulta solo la pueden utilizar los profesionales del derecho con acceso a la plataforma, que estén perfilados como usuario "abogado" validado con la <b>URNA</b>. Con el fin de dar a conocer la herramienta se remitieron 2537 correos electrónicos a los apoderados con el respectivo instructivo de consulta.</p>
Modificar la encuesta de satisfacción de los usuarios con el fin de ampliar los ítems de evaluación y verificar oportunidades de mejora	Para el año 2020 se modificaron las preguntas de la encuesta de satisfacción de los usuarios y se implementó la encuesta vía telefónica sobre la prestación del servicio. Con el fin de darle seguimiento a las observaciones realizadas por los usuarios e implementar acciones de mejora en caso de que se requiera.

#### 1. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO:

**Se hace la revisión del Contexto vigencia 2020. La revisión puede implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2021.**



<b>PROCESO</b>	<b>CAMBIOS IDENTIFICADOS</b>	<b>FACTORES DE CAMBIO</b> <i>(Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)</i>	<b>ACCION A TOMAR</b> <i>(Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)</i>
<b>Transversal a todos los procesos</b>		Contingencia provocada por la pandemia de Covid-19	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Prestación de servicios virtuales que garanticen acceso desde cualquier lugar del mundo a los servicios ofrecidos por el Centro.</li><li>▪ Planificación de estrategias de comunicación para los usuarios internos y externos.</li><li>▪ Minimizar actividades presenciales.</li><li>▪ Avance en la implementación de nuevos aplicativos para el mejoramiento de la gestión.</li><li>▪ Ampliación y divulgación de otros canales de comunicación y suministro de información a los usuarios a través de celular, whatsapp, correo, aplicativos virtuales, etc.</li></ul>
	<b>Cuestiones internas y externas</b>	Cambios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Digitalización de procesos, mediante la utilización de herramientas de Microsoft.</li><li>▪ Divulgación en la comunidad de las herramientas tecnológicas dispuestas para prestar el servicio de justicia y su funcionamiento.</li><li>▪ Alta cobertura de canales de comunicación institucionales</li><li>▪ Ajuste de procedimientos.</li><li>▪ Adquisición de herramientas tecnológicas tales como Teams para optimizar el flujo de información al interior del Centro de Servicios y garantizar la comunicación interna.</li><li>▪ Implementación de herramientas tecnológicas (Migración aplicativo, Ventanilla virtual y share point) para la totalidad de los procesos abarcando el conocimiento, simplificando trámites, mejoramiento de la comunicación interna y erradicando el uso de papel para la gestión de los expedientes.</li></ul>



			<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Desarrollo de herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión que complementan los aplicativos institucionales y que garantizan la atención virtual.</li><li>▪ Utilización del correo electrónico para las comunicaciones con el usuario.</li><li>▪ Uso de aplicativos para generar comunicaciones.</li></ul>
<b>Transversal a todos los procesos</b>	<b>Requisitos legales</b>	<p>Nueva normatividad Resolución 2184 de 2019</p> <p>Artículo 4. Adóptese en el territorio nacional, el código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente, así:</p> <p>a) Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables. b) Color Blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón. c) Color negro para depositar los residuos no aprovechables.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Participar en la divulgación y sensibilización frente al cambio del código de colores y ajustarse a los requisitos normativos.</li></ul>
<b>Transversal a todos los procesos</b>	<b>Aspectos ambientales significativos</b>	<p>Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras en el Centro de Servicios Civil - Familia</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Digitalización de procesos judiciales.</li><li>▪ Uso de herramientas tecnológicas (Teams, correos electrónicos institucionales, aplicativos propios)</li></ul>
<b>Procesos Estratégicos</b>	<b>Riesgos y oportunidades</b>	<p>Oportunidad: Superada la pandemia establecer modelos que permitan integrar las actividades virtuales con las presenciales para optimizar la gestión del Centro de Servicios Civil - Familia</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Establecer Modelos Operativos para mejorar la prestación del servicio virtual.</li></ul>



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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
<b>Comunicación Institucional</b>	Percepción de los usuarios frente al servicio prestado por el Centro de Servicios, se realiza la medición del indicador de satisfacción de los usuarios del proceso de seguimiento, control y mejora.	99.37%	95%	La satisfacción de los usuarios con respecto al servicio recibido se ubica en un 99.37% a causa de los cambios drásticos presentados por la pandemia lo que llevó a los mismos a hacer uso de herramientas con las cuales no estaban familiarizados, sin embargo, el nivel de satisfacción por los servicios en general manifiesta conformidad.

**3. ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRs, (la información aquí dispuesta debe ser suministrada por las Secretarías de Tribunal, Centros de Servicios y Oficinas de Apoyo. Realícese de acuerdo con la realidad de cada contexto)**

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Peticiones</b>				
Todos los procesos	12	12	0	En la vigencia 2020, se registraron 12 peticiones. Se observa un incremento del 20%.
<b>Quejas</b>				
Seguimiento, control y mejora	1	1	0	En la vigencia 2020 se recibió 1 quejas del usuario externo por errores presentados en la atención al usuario, la cual fue gestionada de forma oportuna. En el año anterior no se obtuvo quejas.
<b>Reclamos</b>				
(Procesos específicos de su mapa de procesos)	0	0	0	En la vigencia 2020 no se registraron reclamos



PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Sugerencias y/o Felicitaciones</b>				
(Procesos específicos de su mapa de procesos)	3	3	0	En la vigencia 2020 se registraron 3 sugerencias y/o felicitaciones, en el año anterior no se obtuvieron sugerencias y/o felicitaciones.
<b>TOTAL</b>	1	1	0	

**4. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA (Fundamentado en el Plan de Acción) (INCLUYE AMBIENTAL - SI APLICA)**

**Nota:** el grado de cumplimiento de los objetivos del SIGCMA deben estar alineados con el plan Acción)

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	Mejoramiento continuo de los procesos	<p>Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios</p> <p>Gestionar la plataforma tecnológica del Centro de Servicios</p> <p>Aumentar el nivel de competencias y compromiso del personal</p> <p>Implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad</p>	<p><b>100%</b></p> <p><b>(Estrategias ejecutadas / Estrategias formuladas) *100</b></p>	<p>Durante el primer semestre del año 2020 se han logrado ejecutar el 50% de las actividades propuestas en el plan, se puede evidenciar así el cumplimiento de la meta propuesta. Las actividades no ejecutadas durante el primer semestre del año corresponden a aquellas que tienen actividades por cumplirse en el segundo semestre. En el segundo semestre se implementaron plataformas digitales garantizando el acceso a la justicia en el marco</p>





NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				de la emergencia pública COVID-19.
2	Satisfacer las necesidades de los usuarios	Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios	99.37% <b>(Promedio Número de usuarios satisfechos con el servicio prestado de las preguntas realizadas/ Total de usuarios atendidos) *100</b>	Teniendo en cuenta la emergencia de salubridad pública se implementó en la encuesta virtual, con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios.
3	Talento Humano Competente y comprometido	Aumentar el nivel de competencias y compromiso del personal	94.31% <b>(Sumatoria de resultados de calificaciones/ Total de personal calificable) *100</b>	En promedio, el desempeño laboral de los servidores judiciales del Centro de Servicios se encuentra en el rango de excelente, lo que garantiza las competencias para el correcto desarrollo de las funciones y contribuye a una excelente prestación del servicio.
4	Plataforma tecnológica	Gestionar la plataforma tecnológica del Centro de Servicios	100% <b>(Requerimientos atendidos/ Requerimientos recibidos) *100</b>	Se tuvo una oportunidad del 100% correspondiente a la atención de las solicitudes requeridas.
5	Cumplimiento de requisitos	Gestionar la plataforma tecnológica del Centro de Servicios Implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad	100% <b>(Cantidad de numerales implementados/ Cantidad total de numerales de la norma) *100</b>	La norma se encuentra debidamente implementada en el Centro de Servicios, cumpliendo el mandato institucional
6	Altos estándares de calidad en la prestación de los servicios	Mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad Implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión	99.37% <b>(índice satisfacción de usuarios)</b>	Encuesta virtual implementada en la Ventanilla Virtual, con el fin de conocer la satisfacción y las observaciones



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
		de la calidad		realizadas por los usuarios con respecto a la prestación del servicio
7	Gestión eficaz de los procesos	Mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad	<b>100%</b> <b>(Cumplimiento de los niveles de referencia)</b>	Se brindan capacitaciones cada vez que se requiera, para la realización eficiente y eficaz de los procesos.
8	Eficiente administración de los recursos	Mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad	<b>62.5%</b> <b>(Administración de insumos)</b>	Debido a la emergencia de salubridad pública y al trabajo remoto, se disminuyó el consumo de los insumos de almacén.

#### 5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – RESULTADO INDICADORES-

- Un indicador por proceso (Recursos humanos, gestión de insumos, direccionamiento estratégico, reparto, gestión documental, trabajo social, archivo, desarrollo y soporte tecnológico, comunicaciones y notificaciones)
- Dos indicadores por proceso (Seguimiento, control y mejora)

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
<b>Proceso de seguimiento, control y mejora</b>	Índice de satisfacción de los usuarios	<b>95 %</b>	<b>98%</b>	Para el mes de marzo de 2020 y como resultado de la acción de gestión No.31, se actualizaron 3 preguntas en la encuesta de satisfacción de los usuarios. Esto con el fin de materializar la oportunidad detectada en la pasada auditoria externa de Gestión de Calidad. Por lo anterior, para el primer trimestre del año se calcularon dos indicadores, el primero corresponde a las encuestas realizadas entre el 13 de enero de 2020 y el 28 de febrero de 2020; el segundo corresponde al promedio de los resultados obtenidos por cada una de las preguntas realizadas en la nueva encuesta de satisfacción. Vale la pena aclarar que debido a la declaración del estado de emergencia de salud pública COVID-19, la atención de usuarios de manera presencial se realizó hasta el día 16 de marzo del 2020, fecha



				<p>hasta la cual se cuenta con medición de estas encuestas.</p> <p>Teniendo en cuenta la emergencia de salubridad pública se implementó en el cuarto trimestre la encuesta virtual por la plataforma asignada para la recepción de memoriales, con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios en este nuevo aplicativo. Al comparar esta medición con el año 2019, se puede verificar que el indicador ha disminuido sin ser inferior a la meta propuesta. Esta disminución es a causa de la emergencia de salubridad pública lo que conlleva a que los usuarios tengan más interacción con la plataforma asignada y con la comunicación vía telefónica de los cuales 1072 usuarios calificaron excelente la prestación del servicio.</p>
<b>Proceso de recursos humanos</b>	Índice de desempeño del personal	<b>100%</b>	<b>94.31%</b>	<p>Para el año 2020 las calificaciones de servicio de los servidores corresponden al desempeño del año inmediatamente anterior. En promedio, el desempeño laboral de los servidores judiciales del Centro de Servicios se encuentra en el rango de excelente, lo que garantiza las competencias para el correcto desarrollo de las funciones y contribuye a una excelente prestación del servicio.</p>
<b>Proceso de gestión de insumos e inventarios</b>	Administración de insumos	<b>80%</b>	<b>62.5%</b>	<p>Para medir el indicador se toma como referencia los 11 elementos de mayor rotación en el Centro de Servicios los cuales son: bolígrafo tinta negra, cartulina oficio bristol blanca, cinta pegante gruesa, gancho cosedora, gancho cosedora industrial, papel bond carta, papel bond oficio, pegante en barra, piola madeja gruesa, sobre manila extra-oficio, sobre manila oficio</p> <p>Para el primer semestre del año 2020 se consumió el 90% de los insumos disponibles. La cantidad solicitada de insumos para este semestre rebajó en un 75% aproximadamente.</p> <p>Para el segundo semestre el indicador tuvo una oportunidad del 35% debido a la poca asistencia de los servidores judiciales y como consecuencia a la emergencia sanitaria COVID-19 disminuyó la oportunidad a un 35%, siendo menor a la meta propuesta.</p>
<b>Proceso de direccionamiento estratégico</b>	Índice de cumplimiento del plan estratégico	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<p>Durante el primer semestre del año 2020 se han logrado ejecutar el 50% de las actividades propuestas en el plan, se puede evidenciar así el cumplimiento de la meta propuesta. Las actividades no ejecutadas durante el primer semestre del año corresponden a aquellas que tienen actividades por cumplirse en el segundo semestre.</p> <p>En el segundo semestre se implementaron</p>



				plataformas digitales garantizando el acceso a la justicia en el marco de la emergencia pública COVID-19.
<b>Proceso de reparto</b>	Eficacia en el reparto de procesos	<b>100%</b>	<b>99.6%</b>	En el primer semestre se puede evidenciar que, de un total de 2.360 procesos repartidos por el Centro de Servicios, a 11 procesos se les realizó novedad de reparto por cambio de grupo. Al comparar esta medición con el año 2019, se puede identificar que el indicador se ha mantenido constante. En el segundo semestre se evidencia que, de un total de 4.953 procesos repartidos por el Centro de Servicios, a 15 procesos se les realizó novedad de reparto por cambio de grupo, permaneciendo constante el indicador.
<b>Proceso de Gestión documental</b>	Oportunidad en la entrega de documentos dirigidos a los Despachos Judiciales	<b>100%</b>	<b>99%</b>	Primer semestre 2020: Hasta el 16 de marzo del 2020 se recibieron de manera física los documentos dirigidos a los Juzgados y fueron entregados en los Despachos de la misma manera. Una vez fue decretado el Estado de Emergencia por el COVID-19 la recepción de memoriales fue a través de correo electrónico y estos eran registrado en SIDOJU y enviados por correo electrónico a los Juzgados. Lo anterior evidencia porque la oportunidad fue del 100% ya que inmediatamente se recibían los memoriales en el Centro eran registrados y remitidos a los Despachos virtualmente. Para el segundo semestre del año 2020 los documentos entrantes ya registrados debidamente en la plataforma se remiten de manera virtual en tres jornadas en el día a las 8:30 de la mañana, a las 2 y 4 de la tarde a los despachos judiciales, obteniendo una oportunidad del 100%.
<b>Proceso de trabajo social</b>	Oportunidad en la realización de visitas socio familiares	<b>90%</b>	<b>78.33%</b>	Primer semestre 2020 se tuvo una oportunidad de atención del 66,67% debido a que, de un total de 39 visitas solicitadas durante el primer semestre de 2020, se canceló 1 y se realizaron 26 durante ese periodo. Se puede evidenciar que no se dio cumplimiento a la meta propuesta para el periodo debido a que a partir del 16 de marzo de 2020 se declaró en el país el estado de emergencia pública COVID-19 y no se pudieron realizar más visitas a partir de esa fecha. La labor de trabajo social fue reanudada en el mes de Julio de 2020 después de concertar con los jueces que dichas visitas se realizarían utilizando medios virtuales con el fin de no poner en riesgo la salud de las Asistentes Sociales del Centro. Segundo semestre de 2020, se obtuvo una oportunidad de atención del 90,00% con un total de 91 visitas solicitadas durante el



				segundo semestre de 2020 de las cuales se cancelaron 2 y se realizaron 80 durante ese periodo.
<b>Proceso de archivo</b>	Oportunidad en la realización del archivo de procesos	<b>90%</b>	<b>100%</b>	Primer trimestre 2020: La totalidad de los procesos recibidos fue de 2545 y es gestionada oportunamente. Segundo trimestre 2020: La totalidad de los procesos recibidos fue de 849 y es gestionada oportunamente. Tercer trimestre 2020: La totalidad de los procesos recibidos fue de 307 y es gestionada oportunamente. Cuarto trimestre 2020: La totalidad de los procesos recibidos fue de 502 y es gestionada oportunamente.
<b>Proceso de desarrollo y soporte tecnológico</b>	Oportunidad en el soporte	<b>90%</b>	<b>100%</b>	Para el primer semestre del año 2020 se tuvo una oportunidad en el soporte del 100%, correspondiente a la atención de las siguientes solicitudes de requerimientos tecnológicos: Acceso al sistema CS y archivos compartidos, Consolidado de encuesta de satisfacción, Estadística de visita social, Desarrollo Software, Actualización Módulo, Eliminar registro base de datos, Funcionamiento Plataforma CS, Editar, actualizar o eliminar registros de la base de datos, Equipo o elemento de cómputo que no funciona correctamente, Reporte Base Datos, Solicitudes Sistemas, Error de impresión, Estadística, Reporte Base de Datos, Instalación de Aplicativos, Copias archivos, Crear recurso compartido, Adicionar los mismos registros de los datos siguientes, pero con otra fecha y oficio. Se generaron en total 26 solicitudes las cuales se gestionaron en su totalidad, pero se tuvo en cuenta la solicitud del año 2018 que se encuentra en proceso (diseño y desarrollo el módulo de Talento Humano). Para el segundo semestre del año 2020 se tuvo una oportunidad del 100%, dando solución a los 30 requerimientos establecidos.
<b>Proceso de seguimiento, control y mejora</b>	Nivel de implementación de la Norma de Gestión de Calidad	<b>100%</b>	<b>100%</b>	Se implementó la totalidad de los numerales de la Norma de Gestión de Calidad
<b>Proceso de comunicaciones y notificaciones</b>	Eficiencia en la realización de notificaciones	<b>75%</b>	<b>70%</b>	Durante el primer semestre del año 2020 se realizaron un total de 7566 notificaciones por correo electrónico de las cuales 211 fueron realizadas durante la emergencia por el Covid-19. Lo cual hace que el indicador aumente gradualmente. Se debe observar cuál será su porcentaje durante el segundo semestre de 2020 el cual debería aumentar



				aún más. En el segundo semestre del año 2020 se realizaron un total de 4657 notificación por correo electrónico y un total de 5207 notificaciones, obteniendo una oportunidad del 89,44%
--	--	--	--	---

Nota. Incluir el número de indicadores por proceso:

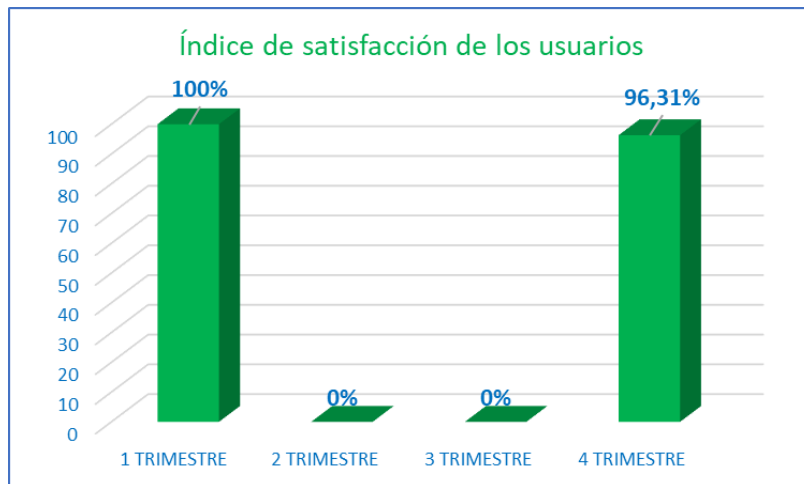
**6. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS:**

**Nota:** Una salida No Conforme se entiende como el incumplimiento de: 1. Requisitos Legales relacionados con el servicio público de Administrar Justicia 2. La No realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas. Debe tenerse en cuenta el contexto específico. La salida no conforme se tipifica a partir del incumplimiento del 15% de las actividades planificadas.

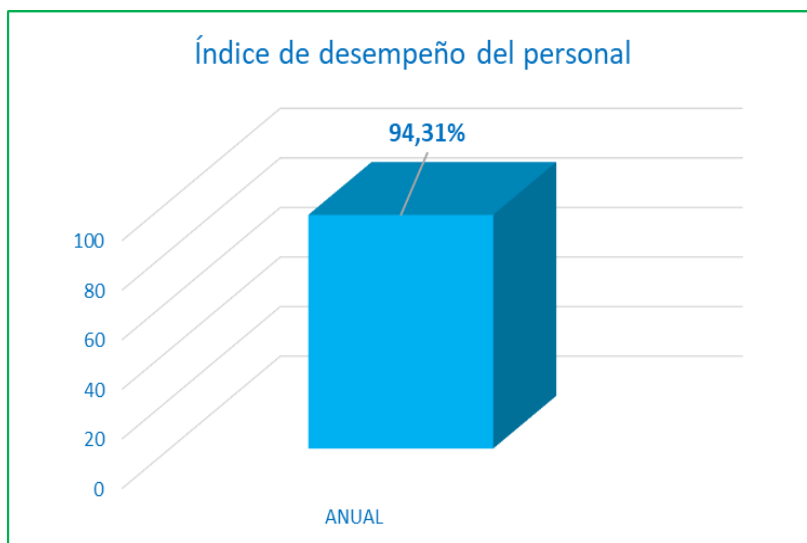
Ejemplo: La No realización de Audiencias.

NUMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME				
Proceso	Numero de la Salida No Conforme	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Reparto	46	Se evidencian las actas de reparto con la información errada y los procesos repartidos entregados en los Juzgados que no corresponde	x	
Gestión Documental	302	Documentos dirigidos a otros despachos Judiciales. Como acción correctiva se redirige a los despachos correspondientes	x	

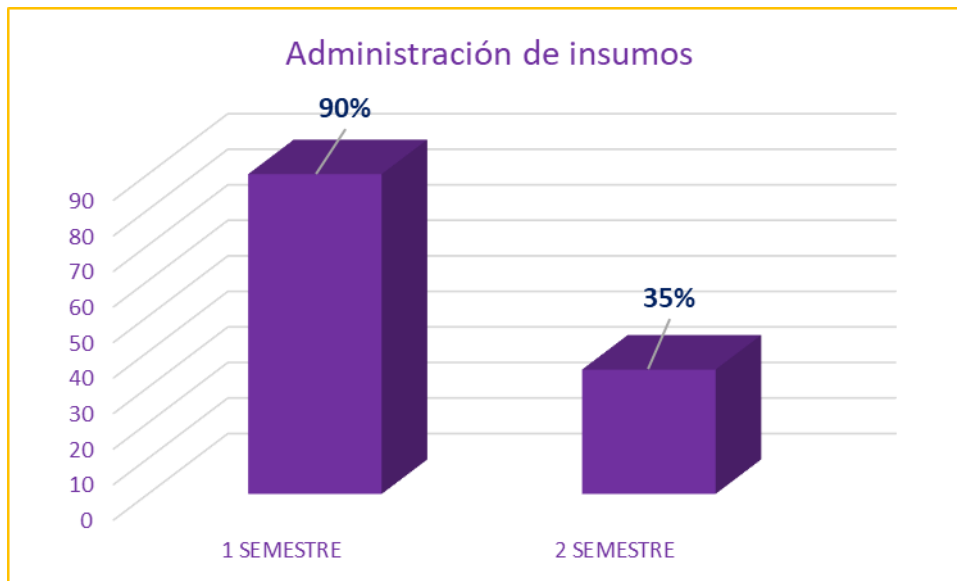
**7. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso por procesos, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos):**



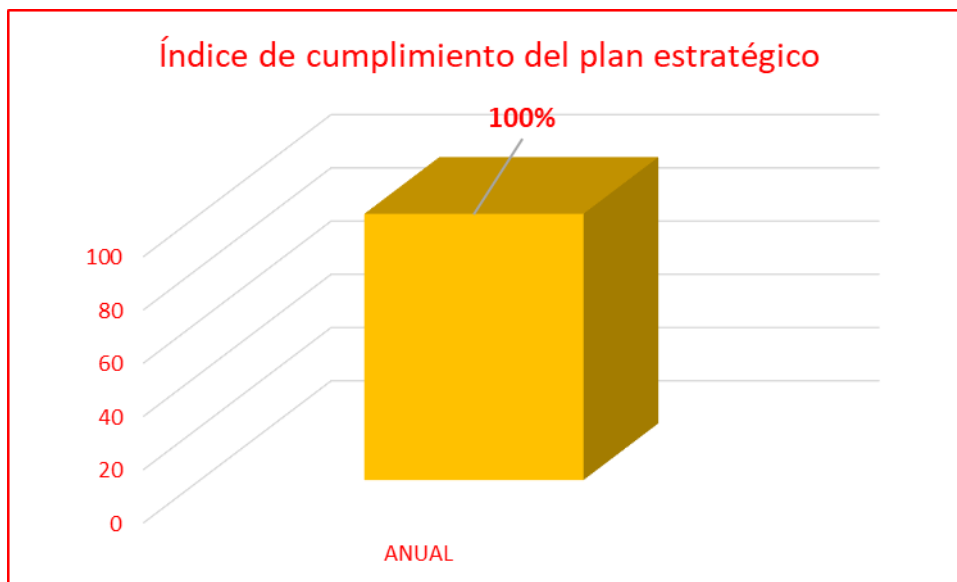
**Ilustración 1 PROMEDIO TRIMESTRAL SATISFACCIÓN USUARIOS 2020**



**Ilustración 2 PROMEDIO ANUAL DESEMPEÑO DEL PERSONAL 2020**

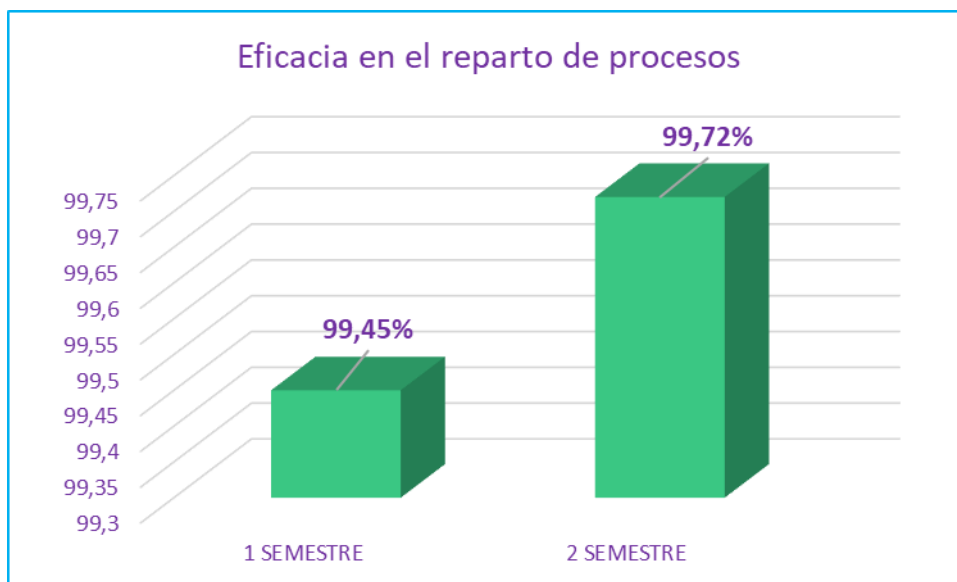


**Ilustración 3 PROMEDIO SEMESTRAL ADMINISTRACIÓN DE INSUMOS 2020**

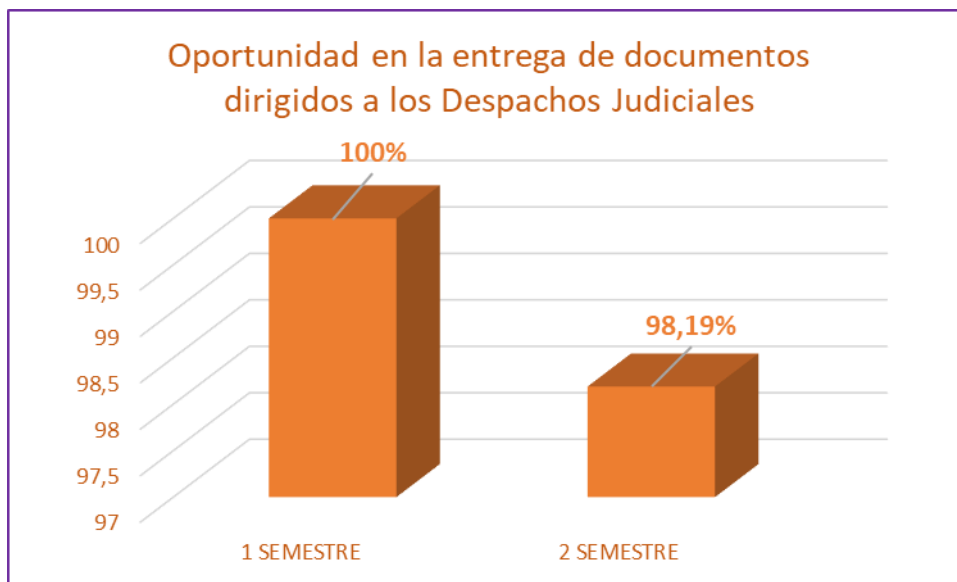


**Ilustración 4 PROMEDIO ANUAL CUMPLIMIENTO ESTRATÉGICO 2020**





**Ilustración 5 PROMEDIO SEMESTRAL PROCESO DE REPARTO 2020**



**Ilustración 6 PROMEDIO SEMESTRAL PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL 2020**

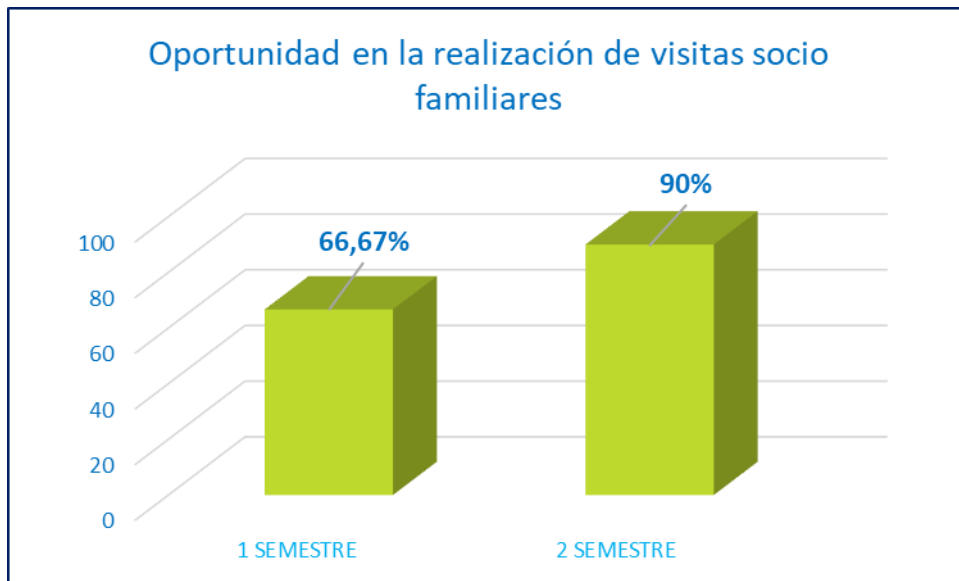


Ilustración 7 PROMEDIO SEMESTRAL PROCESO VISITA SOCIAL 2020

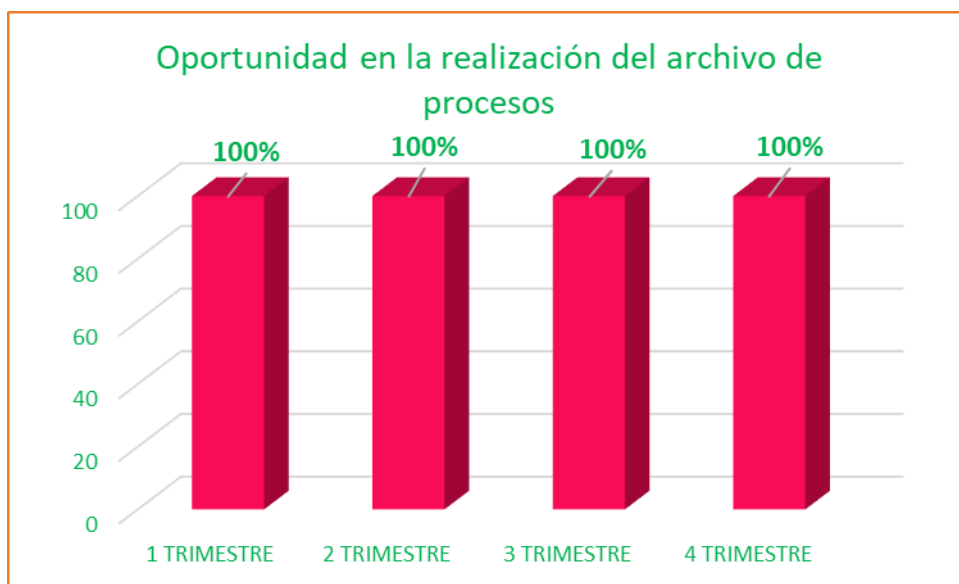


Ilustración 8 PROMEDIO SEMESTRAL PROCESO ARCHIVO 2020

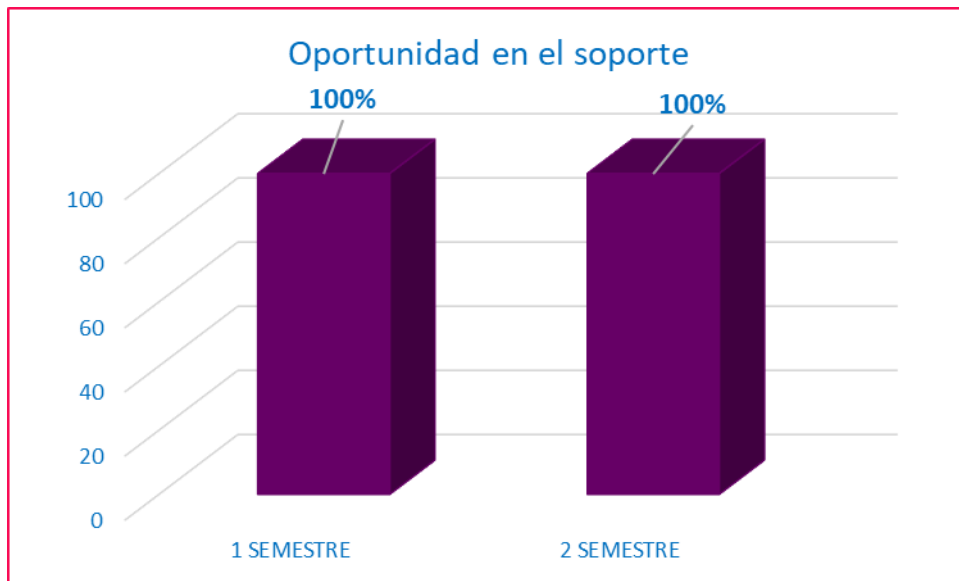


Ilustración 9 PROMEDIO SEMESTRAL PROCESO DESARROLLO Y SOPORTE TENCOLÓGICO 2020

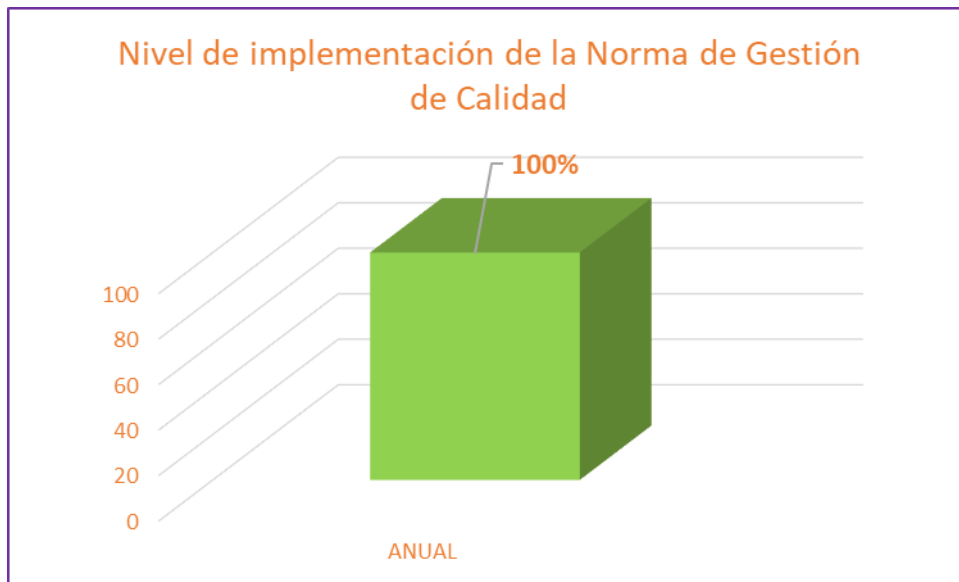


Ilustración 10 PROMEDIO ANUAL IMPLEMENTACIÓN NORMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 2020

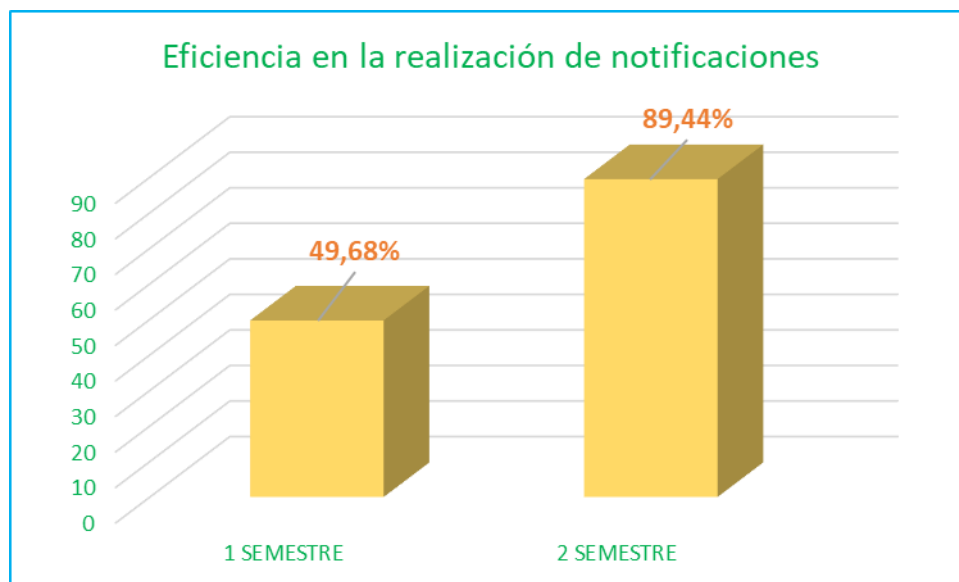


Ilustración 11 PROMEDIO SEMESTRAL PROCESO COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES 2020

## 9. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
<b>Direccionamiento estratégico</b>	Auditoria interna SIGCMA Paula Ximena Vargas Guarín	13/08/2020 – 21/08/2021	0 NC Se presento una observación	Reevaluar la periodicidad del indicador de direccionamiento estratégico con el fin de identificar oportunamente el avance del mismo y garantizar el cumplimiento de la meta propuesta sin tomar medidas no oportunas.
<b>Seguimiento, control y mejora</b>	Auditoria interna SIGCMA Paula Ximena Vargas Guarín	13/08/2020 – 21/08/2021	0 NC Se presentaron tres observaciones	Verificar que la herramienta de medición de indicadores esté actualizada, dado que los resultados de algunos indicadores no



				<p>coincidían con la evidencia como fue el caso del proceso de archivo.</p> <p>Continuar fortaleciendo los conocimientos en el sistema de Gestión de Calidad con el personal de la dependencia.</p> <p>Buscar alternativas para la medición de la satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia</p>
<b>Desarrollo y soporte tecnológico</b>	Auditoria interna SIGCMA Paula Ximena Vargas Guarín	13/08/2020 – 21/08/2021	0 NC Se presentó una observación	Generar una gestión de continuidad o plan de acción para gestionar el riesgo de daños de infraestructura tecnológica, dado que este riesgo ya se materializó y la evaluación del mismo es alta, es preciso contar con un plan que vaya más allá de una acción correctiva, para evitar que esto se presente nuevamente.
<b>Comunicaciones y notificaciones</b>	Auditoria interna SIGCMA Paula Ximena Vargas Guarín	13/08/2020 – 21/08/2021	0 NC Se presentaron una observación	Hacer un análisis que permita evaluar cuantitativamente el valor aproximado ahorrado, al tener cada vez una mayor participación de las notificaciones por medio electrónico en el proceso.



<b>Desarrollo y soporte tecnológico</b>	Auditoría Externa ICONTEC	21/09/2020-09/10/2020	0 NC Se presentaron una observación	El desarrollo para el centro de los módulos de Archivo, SIGCOM (Sistema de Gestión de comunicaciones), SIDOJU (Sistema de Gestión de Documentos dirigidos a los Juzgados), SIGNOT (Sistema de Gestión de Notificaciones), REPARTO, VISITA SOCIAL, DOCS (Sistema de Gestión Documental) SEGME (Sistema de seguimiento y mejora), permitiendo la trazabilidad de la información, generación de información estadística y acceso en tiempo real. Tiene como fin la optimización del servicio prestado y el fácil acceso a la información.
---	---------------------------	-----------------------	--	--

#### 10. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Dicho ítem no aplica para el Sistema de Gestión del Centro de Servicios, ya que esta actividad se desarrolla por la Dirección ejecutiva Seccional.

#### 11. LA ADECUACION DE LOS RECURSOS

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



PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2020
CALIDAD DE LA JUSTICIA	Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la guía técnica de la Rama Judicial	400.000.000
	Sensibilizar y certificar auditores en el seguimiento de SIGCMA	645.000.000
	Realizar sensibilización de la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental	300.000.000
	Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma	655.000.000
	Implementar y obtener un Sistema de Información Integrado del SIGCMA en todas las dependencias de la organización	200.000.000
	<b>TOTAL, INVERSIONES 2020</b>	<b>2.200.000.000</b>

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

## 12. 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?
Seguimiento, control y mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la competencia de los servidores judiciales del Centro de Servicios Civil familia para lograr el mejoramiento del desempeño.</li> <li>Fortalecer la imagen institucional a través</li> </ul>	<p>Capacitar y mantener actualizados a los servidores judiciales del Centro de Servicios en el sistema de gestión de calidad (reunión con empleados del Centro).</p> <p>Realizar</p>	<p>Sí.</p> <p>Porque afecta la Prestación del Servicio de Administración de Justicia.</p>	NO



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?
	<p>del desarrollo eficiente y eficaz de los servicios prestados por el Centro</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Que se desprendan sanciones de carácter fiscal, disciplinario y penales por el incumplimiento del desarrollo de las funciones misionales del Centro de Servicios Civil familia.</li><li>• Que se deteriore la imagen institucional frente a los usuarios internos y externos.</li></ul>	<p>retroalimentación con las partes interesadas para la creación de estrategias que fortalezcan la cultura de la calidad. (evidencias en la carpeta de gestión de calidad publicación página web)</p>		
Desarrollo y soporte tecnológico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aprovechar las herramientas tecnológicas para mejorar el desempeño de la función misional del Centro.</li></ul>	<p>Diseñar e implementar herramientas tecnológicas que respondan a las necesidades del Centro de Servicios (aplicativos centros de servicios).</p>	<p>Si Porque debido a la emergencia de salubridad pública se crearán nuevas herramientas para la mejora continua de la prestación del</p>	SI





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





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?
<b>Seguimiento, control y mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fortalecer la imagen institucional a través del desarrollo eficiente y eficaz de los servicios prestados por el Centro.</li><li>• Que se deteriore la imagen institucional frente a los usuarios internos y externos.</li></ul>	Realizar retroalimentación con las partes interesadas para la creación de estrategias que fortalezcan la cultura de la calidad. (evidencias en la carpeta de gestión de calidad, publicación en página web)	No	NO
<b>Desarrollo y Soporte Tecnológico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Potenciar el uso de las TICs.</li></ul>	Desarrollo e implementación de herramientas que permitan garantizar el control de los documentos de ingreso en tiempo real.	Si  Porque al potenciar el uso de las TICs se crearán nuevas herramientas que brindarán un mejor servicio a los usuarios y afecta en la prestación del servicio.	SI
<b>Desarrollo y Soporte Tecnológico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar medidas de austeridad de los recursos asignados.</li><li>• Lograr una</li></ul>	Potenciar el uso de correo electrónico para el envío de las comunicaciones al interior de la entidad	SI  Porque afecta la prestación del servicio	SI



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?
	<p>comunicación asertiva y eficiente con el área de sistemas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Deficiencias en los aplicativos institucionales para suplir las necesidades en el servicio del Centro.</li><li>• Deficiencias en el área de mantenimiento y soporte tecnológico.</li></ul>	<p>Potenciar los aplicativos institucionales con los módulos desarrollados en el Centro.</p> <p>Mantener constante comunicación con el área de sistemas.</p>		
<b>Recurso Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fortalecer las competencias de los servidores judiciales para lograr el mejoramiento del desempeño.</li><li>• Que no se dé cumplimiento a la constitución, las leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos.</li></ul>	<p>Participación en procesos de formación a través de las capacitaciones programadas.</p>	NO	NO
<b>Seguimiento, control y mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Involucrar a los servidores judiciales en el cumplimiento de la normatividad</li></ul>	<p>Socializar las políticas en materias de control.</p> <p>Programar jornadas de sensibilización y</p>	NO	



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?
	de los organismos de control.	capacitación con los empleados con el fin de formar en temas de gestión de calidad (reuniones con empleados).		
<b>Depósitos Judiciales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Fortalecer las competencias de los servidores judiciales del Centro de Servicios para el conocimiento de la normatividad vigente en cuanto a las transacciones de depósitos judiciales y el uso del Portal Web transaccional del Banco Agrario.</li></ul>	Capacitar a los servidores judiciales en la utilización del portal Web del banco Agrario con el fin de aprovechar al máximo la información que este contiene para el cumplimiento de las funciones del Centro.	NO	NO
<b>Seguimiento, control y mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Fortalecer el desempeño de los procesos de los sistemas de gestión.</li><li>Fortalecer las competencias de los servidores judiciales para lograr el mejoramiento continuo del desempeño.</li></ul>	<p>Hacer un seguimiento efectivo del nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado (encuesta de satisfacción).</p> <p>Poner en conocimiento a los servidores judiciales la CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO.</p>	SI Porque afecta la prestación del servicio.	NO



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?
<b>Seguimiento, control y mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estandarizar los documentos internos de acuerdo a las guías y documentos técnicos.</li> </ul>	Revisar de manera periódica la documentación externa (guías y documentos técnicos) para mantener actualizada la documentación interna (listado maestro de documentos externos e internos).	NO	NO
<b>Comunicaciones y Notificaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento, control y retroalimentación permanente con la empresa de correo certificado.</li> </ul>	Realizar reuniones de seguimiento y control con la ejecutiva regional de cuenta.	NO	NO

• La información registrada en este ítem puede implicar cambios en el mapa de riesgos

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

Si han sido eficaces para todos riesgos identificados por que los controles han sido pertinentes para tratar las causas.

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

**12.2. 10.2 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES CONFORME AL ACUERDO PSAA14-10160, NTC 6256:2018 Y GTC 286:2018(Especifique el desarrollo ambiental, buenas prácticas y estrategias ambientales por sede)**

En el Centro de Servicios se ha aportado al mejoramiento del medio ambiente a través de la disminución en el uso de tóner y papel, como consecuencia de la implementación de la digitalización de expedientes y desarrollo de las actividades por medios virtuales.



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

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
Reparto	1	1	1	0	0	0	Se elabora el procedimiento para el reparto manual de procesos y el formato correspondiente.
Comunicaciones y notificaciones	0	0	0	1	1	1	Se calculó y analizó el indicador de comunicaciones y notificaciones, evidenciando un crecimiento del mismo en el periodo analizado
Seguimiento, control y mejora	24	24	23	0	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diseñó la encuesta de satisfacción de usuarios y se aprobó.</li> <li>• Se actualizaron las actividades de la acción de gestión conforme al cronograma establecido.</li> <li>• Se elaboro nueva encuesta de satisfacción al usuario la cual se aplicará en el aplicativo de Recepción de memoriales.</li> <li>• Se realizó el análisis de los indicadores de los procesos a cargo del Centro de Servicios medidos dentro del sistema de</li> </ul>



PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							<p>gestión de calidad y toma de acciones respectivas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se elaboró capacitación del Sistema de Gestión de Calidad indicadores</li><li>• Se elaboró capacitaciones del Sistema de Gestión de Calidad respecto a indicadores, matriz de riesgos, acciones de mejora</li><li>• La coordinadora del Centro de Servicios propone al área de Desarrollo Tecnológico el desarrollo de los nuevos aplicativos.</li><li>• Se habilitaron los nuevos aplicativos del Centro de Servicios en la red para facilitar el acceso de los empleados del centro de servicios y los juzgados, también se habilitó la ventanilla virtual para que los usuarios externos puedan realizar la carga de memoriales.</li><li>• Se realizó una capacitación con el fin de explicarles cómo deben usar los aplicativos para el chequeo de</li></ul>





PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							memoriales. • Se aprobó una nueva funcionalidad en el aplicativo, la cual permitirá ver cómo va el trámite de las diligencias de citación para notificación personal.
Desarrollo y soporte tecnológico	2	2	2	1	1	1	Evaluación de la pérdida de información y se evidencia el mal manejo de las copias de seguridad de las bases de datos Copia de seguridad diaria de manera manual Copia de seguridad diaria automáticas
Recurso humano	1	1	1	9	9	8	Proponer encuesta de seguimiento a tareas de mejoramiento de clima laboral del Centro de Servicios Civil Familia para ser aprobadas por la coordinadora. Se realizó una encuesta con el fin de que los servidores judiciales del centro de servicios, propusieran actividades de fortalecimiento de clima laboral Se elaboro una propuesta de pausas activas dirigidas a los servidores judiciales



PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							del Centro de Servicios
Seguimiento o control y mejora	2	2	2	0	0	0	Se actualizó el protocolo operativo debido a los cambios presentados a causa de la emergencia sanitaria COVID 19. Se realizó la socialización del nuevo protocolo operativo ante el comité de seguimiento y control, antes de su aprobación
<b>TOTAL</b>	31	31	30	11	11	10	

#### SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

#### 14. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA:

**Nota:** Estas son recomendaciones generales del Despacho Líder del SIGCMA y la Coordinación Nacional del SIGCMA, son inmodificables especificar las recomendaciones propias del SIGCMA en cada Dependencia Judicial Certificada, esto implica el compromiso con el mantenimiento del SIGCMA.



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del Sistema a través de mecanismos de Sensibilización, capacitación y socialización entre otros.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2021 al 05/03/2021
Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567).	Líder del proceso en Coordinación con el CENDOJ	01/03/2021 al 05/03/2021
Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2021 al 05/03/2021
Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA	Líder del proceso.	01/03/2021 al 05/03/2021
Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2021 al 05/03/2021
Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2021 al 05/03/2021
Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.	Líder del proceso.	01/03/2021 al 05/03/2021

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

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?	Actualización y revisión de la documentación asociada a los formatos de los procesos por parte de nivel central
OTROS	Reducción en los recursos necesarios para el mantenimiento del SGC



## 16. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	Si porque aporta al cumplimiento de la labor misional y los requisitos establecidos por la Constitución y la Ley y contribuye en el logro de la Política y Objetivos de Calidad y porque las disposiciones y metas trazadas por el Centro de Servicios se realizan y se cumplen para el mejoramiento y mantenimiento del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito – CONVENIENTE	Si porque proporciona el marco de referencia para el direccionamiento estratégico de la Entidad y ayuda en el cumplimiento la Política de Calidad, de sus objetivos institucionales y de Calidad definidos por la Entidad.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO	Si porque se encuentra articulado, con el Plan sectorial de desarrollo de la entidad y toda su planeación estratégica.
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ	Si porque se ejecutan las actividades conforme a lo planeado y conforme a los requisitos establecidos y en cumplimiento del Plan sectorial de Desarrollo de la Entidad, bajo la óptica de la mejora continua y el pensamiento basado en riesgos.

## 17. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

<ul style="list-style-type: none"><li>• El SIGCMA del Centro de Servicios Civil - Familia implementado permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que organiza su trabajo con instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad de la toma de decisiones basada en datos reales, del mismo modo permite establecer barreras de control que minimizan los impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.</li><li>• Permite cumplir con las actividades planeadas con oportunidad y en armonía con lo contemplado en el Plan Sectorial Desarrollo, la Política y objetivos de calidad como marco de referencia del direccionamiento estratégico de la Entidad y con el compromiso de todos los funcionarios y empleados quienes en su desarrollo participamos.</li><li>• Se requiere la estandarización y normalización de toda la plataforma estratégica, manuales, procesos, procedimientos, caracterizaciones, respetando las características propias de la especialidad. La normalización y estandarización debe incluir todas las normas en las cuales estamos certificados y las políticas de calidad, medio ambiente y favorecer el uso de las Tics en el servicio público de administrar justicia.</li></ul>
---