



CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA
2021

Revisión por la Dirección





DEPENDENCIA:	Sistema Penal Acusatorio de Bogotá	LIDER DEL SIGCMA	Dr. Oswaldo Mojica Quintero Juez Coordinador
FECHA DE REALIZACIÓN:	25 de marzo de 2022	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA	6 de Mayo de 2022
PILARES ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
Modernización Tecnológica y Transformación Digital. Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad. Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento. Transformación de la Arquitectura Organizacional.	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	
		Comunicación Institucional	
Justicia cercana al ciudadano y de comunicación. Calidad de la Justicia Anticorrupción y Transparencia	MISIONALES	Acciones Constitucionales	X
		Garantías	X
		Conocimiento	X
		Atención al Usuario	X
		Gestión Servicios Judiciales	X
	APOYO	Gestión Documental	X
	EVALUACIÓN Y MEJORA	Mejoramiento del SIGCMA	X

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



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

COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2020) (Copiar compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consiguar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
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.	Se divulgó las jornadas de capacitación realizadas por la Coordinación Nacional de Calidad, con la asistencia de los líderes del centro de servicios y algunos juzgados. Se realizan talleres virtuales para los líderes del centro de servicios en temas propios del SIGCMA.
Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567).	Se divulgó a través del micrositiio del SIGCMA a los juzgados del SPA Bogotá y grupos del centro de servicios el protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente, según Acuerdo PCSJA20-11567 de 2020. En el 2021 el grupo de digitalización del centro de servicios realiza la digitalización de expedientes de acuerdo con el aplicativo generado en share point. Evidencia: Registros del grupo de digitalización.
Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación.	Se informó a través de los correos electrónicos institucionales a todos los juzgados del SPA Bogotá y grupos del centro de servicios judiciales, la programación para las capacitaciones realizadas por la Coordinación Nacional de Calidad y el CENDOJ Se realizaron capacitaciones internas en el centro de servicios a los empleados del grupo de digitalización y reparto con el fin de fortalecer la implementación de los aplicativos.
Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA	Se divulgaron a juzgados y líderes del Centro de servicios las capacitaciones virtuales organizadas por la Coordinación Nacional de Calidad en los siguientes temas: Riesgos Indicadores Salidas no Conformes Acciones de gestión Norma NTC 6256:2018 Guía Técnica 286:2018 Ambiental "Manejo responsable de residuos sólidos" TRD Informe de revisión por la dirección Preparación auditoría interna Aspectos legales y ambientales de Colombia Diplomado HSEQ 2021 a 50 servidores de los juzgados y centro de servicios. Preparación auditoría externa. Temas del Conversatorio SIGCMA Cartagena.

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



	Se realizaron talleres virtuales de refuerzo en temas como: indicadores, riesgos, salidas no conformes, acciones de gestión a los líderes de los grupos del centro de servicios.
Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital.	Se actualizaron los procedimientos del centro de servicios de forma permanente, de acuerdo con las mejoras en actividades que implementan la digitalización y la virtualidad. Pendiente por documentar las actualizaciones realizadas en los procedimientos misionales de los juzgados; se hace necesario un líder para esta actividad en los juzgados.
Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.	Se divulgaron las Conferencias cursos y diplomados realizadas por la Coordinación del Sistema de Gestión Ambiental con la asistencia de líderes de los grupos del centro de servicios, se comunica también a los Juzgados con menor asistencia por falta de tiempo. Se divulga el acuerdo PSAA14- 10160 en el microsítio del SPA.
Mayor comunicación y trabajo colaborativo entre juzgados y centro de servicios del SPA para encauzar el conocimiento individual hacia el incremento del conocimiento del Sistema Penal Acusatorio.	Se realizó mensualmente el Comité General del Centro de Servicios, al cual deben asistir los Jueces representantes de los juzgados, donde se trata la problemática del SPA Bogotá.

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO:

Se hace la revisión del Contexto vigencia 2021. La revisión puede implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2022.

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCION A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
Misionales	Incremento de solicitudes de forma virtual.	Aumento de la demanda de Justicia a causa de la problemática social	Incorporar aplicativos en los procedimientos para agilizar y atender el incremento de solicitudes.

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

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



PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS						
Misionales	Medio utilizado. para acceder a los servicios	82.38%	85%	<p>El medio más utilizado por los usuarios es el Correo electrónico institucional: con 92,41% de preferencia.</p> <p>Le siguen en porcentaje: WhatsApp: 31,65% Línea celular: 24,05% Página Web: 20,25% Presencial: 10,13%</p> <p>Siendo los medios con menor utilización: Correo certificado: 2,53% Línea telefónica fija: 1,27</p> <p>Se mantiene la preferencia por el correo electrónico y el WhatsApp como en el 2020.</p>						
	Facilidad para la Comunicación			<p>En cuanto al grado de facilidad para la comunicación con los juzgados y el centro de servicios en términos generales Los usuarios encuentran que es:</p> <table border="1"> <tr> <td>Muy Fácil:</td> <td>29,43%</td> </tr> <tr> <td>Fácil:</td> <td>53,16%</td> </tr> <tr> <td>Difícil:</td> <td>17,41%</td> </tr> </table> <p>Si tenemos en cuenta las dos primeras valoraciones (Muy fácil y fácil), encontramos en promedio un 82,59% de satisfacción, con respecto a la facilidad para comunicarse con juzgados y centro de servicios.</p> <p>La facilidad para la comunicación tuvo un incremento del 18,59% con respecto al 2020 (64%).</p> <p>El 17,41%, encuentra aún dificultad para comunicarse, bien sea en los juzgados o el centro de servicios, siendo menor la dificultad en un 20% con respecto al 2020 (37%),</p> <p>Esto nos brinda la oportunidad de buscar alternativas para facilitar la comunicación con las partes interesadas en general.</p>	Muy Fácil:	29,43%	Fácil:	53,16%	Difícil:	17,41%
	Muy Fácil:			29,43%						
Fácil:	53,16%									
Difícil:	17,41%									
Tiempo promedio en ser atendido o recibir respuesta	<p>El Tiempo promedio en ser atendido o recibir respuesta, fue calificado de la siguiente forma por los usuarios:</p> <p>Inmediato: 60,13% 15 días: 31,33%</p>									

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

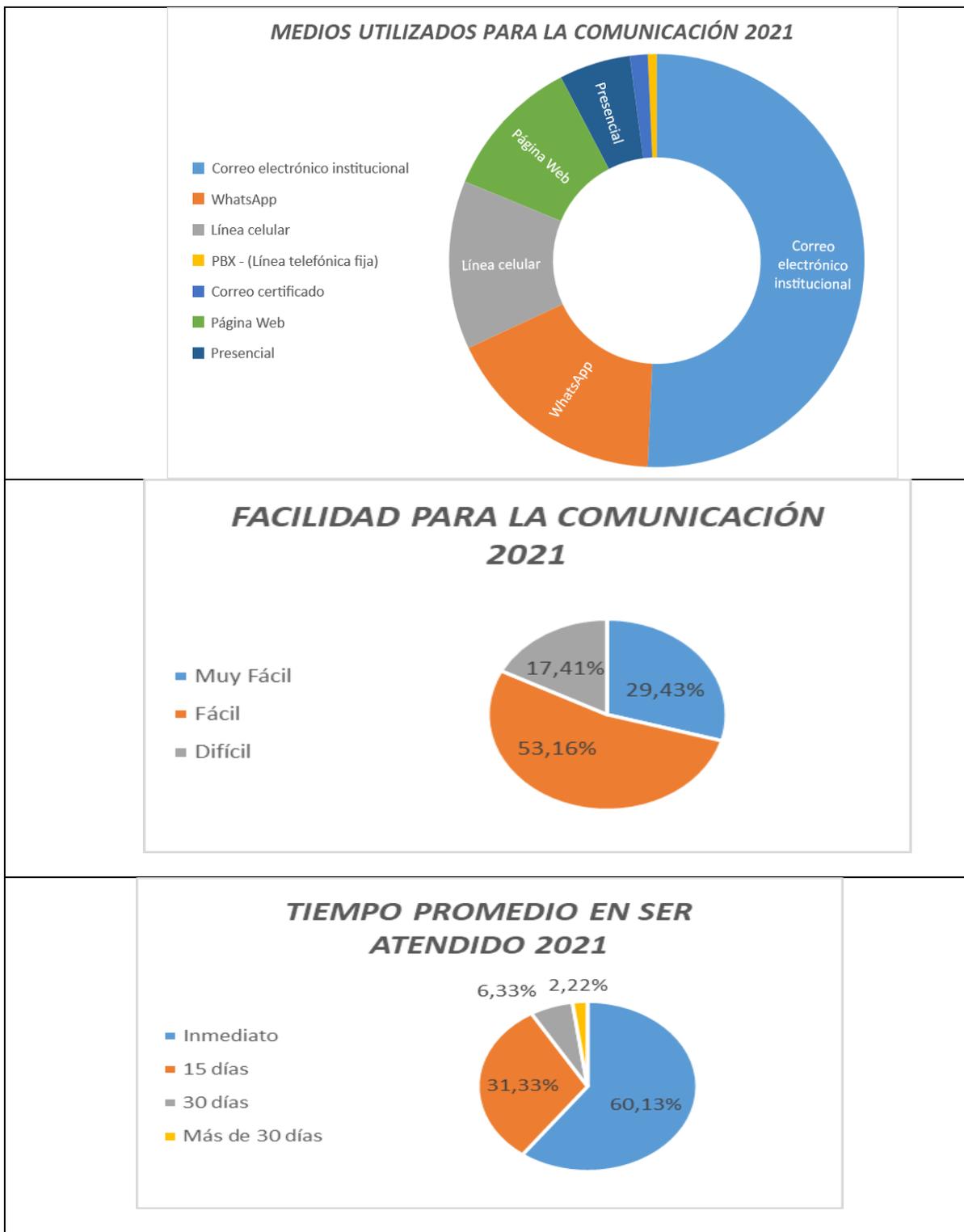


			<p>30 días: 6,33% Mas de 30 días: 2,22%</p> <p>Si consideramos como positivo o dentro de término de ley la atención a las solicitudes (Inmediato y 15 días), encontramos un alto porcentaje de satisfacción, equivalente al 91,46%.</p> <p>Los juzgados de Garantías son los calificados con el mayor porcentaje en cuanto a atención de forma inmediata con el 74,68%.</p>										
	Calificación por el servicio recibido.		<p>De forma general el servicio recibido, fue calificado de la siguiente forma (siendo 5 el nivel más alto y 1 el nivel más bajo):</p> <table border="1"> <tr> <td>Cinco (5)</td> <td>37,34%</td> </tr> <tr> <td>Cuatro (4)</td> <td>35,76%</td> </tr> <tr> <td>Tres (3)</td> <td>15,19%</td> </tr> <tr> <td>Dos (2)</td> <td>7,59%</td> </tr> <tr> <td>Uno (1)</td> <td>4,11%</td> </tr> </table> <p>Unidas las opiniones calificadas con cuatro y cinco, la percepción de los usuarios es de 73% de forma general por el servicio que reciben.</p> <p>Si se amplía el rango considerando satisfactorio desde calificación 3 a 5, el porcentaje se incrementa a 88,29%</p>	Cinco (5)	37,34%	Cuatro (4)	35,76%	Tres (3)	15,19%	Dos (2)	7,59%	Uno (1)	4,11%
Cinco (5)	37,34%												
Cuatro (4)	35,76%												
Tres (3)	15,19%												
Dos (2)	7,59%												
Uno (1)	4,11%												

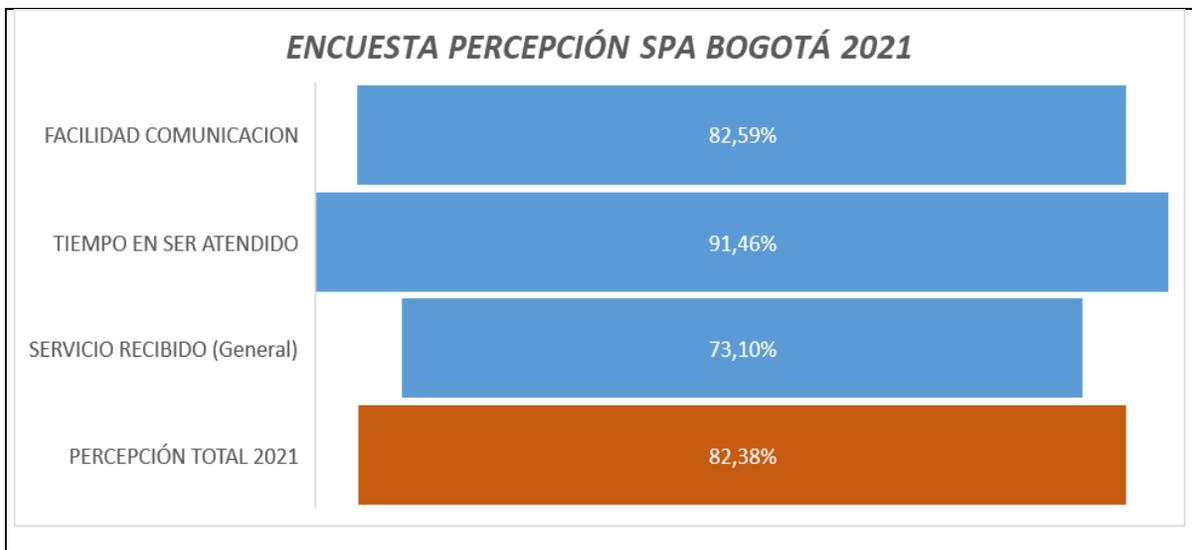
RESUMEN SATISFACCIÓN POR ITEM:

Encuesta Percepción 2021	Satisfacción
Facilidad en la comunicación	82,59
Oportunidad	91,46
Servicio recibido (en general)	73,10
Percepción Total	82,38

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



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



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

FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Rendición de Cuentas, Mesas Regionales, Reuniones Generales entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
<p>Encuesta Sugerencias</p>	<p>A través de las sugerencias de los usuarios conocemos que debe ser tenido en cuenta para la mejora. A continuación transcribimos algunas sugerencias recibidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Se necesita más infraestructura informática, mejores equipos tecnológicos y mayor capacitación para los empleados que prestan el servicio.</i> • <i>Mejorar los canales de comunicación en cuanto a la solicitud de información</i> • <i>Publicar los correos de Todas las dependencias</i> • <i>Que las citaciones a las audiencias sean revisadas por dos personas diferentes ya que se presentan muchos yerros en las mismas.</i> 	<p>Se revisaron los canales de comunicación en cuanto a la solicitud de información y se crea micrositio para mejorar atención al usuario.</p> <p>Se revisó la información divulgada en el micrositio del centro de servicios y se divulgan los correos de los grupos y juzgados.</p> <p>Se creó un comité de reparto para resolver asuntos importantes y prioritarios exclusivos del reparto de solicitudes de audiencia, con</p>

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



	<ul style="list-style-type: none"> • <i>En general todo lo atinente al servicio por canales virtuales es bueno, pero sugiero que socialicen más a los correos personales y/o institucionales de los actores que interactúan con la rama judicial para hacer más expedito el servicio ya que a veces por falta de información sobre los encargados de los temas se dificulta mucho acceder a la que se requiere casi que de inmediato, por ejemplo, audiencia en control de garantías.</i> • <i>El link de conexión es inmediato, para realizar audiencias directamente con el juzgado de garantía y conocimiento. El centro de servicios judiciales para algunos requerimientos son eficientes para otros no.</i> • <i>Algunos despachos que es la minoría no contestan o se tardan en contestar.</i> • <i>Algunos servicios se debieran de realizar sin necesidad de solicitud, como por ejemplo las actas de las diligencias o audiencias, se debiera enviar o entregar de manera automática a las partes.</i> • <i>Que a algunos jueces se le oriente para que controlen su intolerancia con las partes y su prepotencia. Deben corresponder sus actitudes a la razón de ser de su majestuosidad y si no lo logran hacer, significa que no tienen las habilidades o competencias de inteligencia emocional que este cargo requiere y debieran ser rotados a otros cargos que no requieran de estas cualidades.</i> • <i>Se responda con más rapidez las solicitudes sobre audiencia radicadas especialmente en el CSJ de Tunjuelito.</i> • <i>Juzgados de Garantías Mejorar la atención evitando devolver carpetas de audiencias asignadas con el pretexto de no comparecencia en 15 minutos de los usuarios pese a que estos se reportaron solicitando el link de la audiencia</i> • <i>En ocasiones la comunicación con el Centro de Servicios es deficiente por cuánto no hay información oportuna respecto de los juzgados de control de garantías asignados para audiencias inmediatas, esta situación resulta apremiante por cuanto en su mayoría, para este tipo de audiencias están corriendo términos. Debería existir una línea telefónica abierta para el manejo particular de este trámite y así conocer no sólo el estado de la asignación sino las contingencias que puedan presentarse por las partes.</i> • <i>Los funcionarios de la rama judicial hacen los trámites engorrosos, con tanta tramitología, se debe implementar una forma de atender los requerimientos de forma simples y sin trabas. Ej: hay juzgados que aún solicitan citas para atender presencialmente, cuando la mayoría ya volvieron a la total normalidad.</i> 	<p>el fin de asegurar mayor transparencia.</p> <p>Se implementaron métodos automáticos en algunos procedimientos para mayor agilidad en los trámites.</p> <p>Se realizaron capacitaciones por los líderes proceso gestión documental y líder grupo comunicaciones Convida, para los empleados de los grupos donde se implementaron métodos virtuales en los procedimientos.</p> <p>Se crearon correos separados para audiencias inmediatas y programadas.</p>
--	--	---

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



	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Algunos juzgados han sido inmediatos en sus respuestas, pero otros han sido muy demorados y toca reiterarles la petición.</i> • <i>A veces se congestiona mucho la página, o no son precisos con la información por lo cual se debe hacer nuevamente el requerimiento</i> • <i>Es necesario que se actualicen los correos de cada despacho, así como del Centro de Servicios Judiciales, ya sea para solicitud de audiencias y demás, además de mejorar la plataforma de programación de Audiencias Preliminares, para que se tenga información del despacho asignado con un tiempo de antelación de al menos 30 min, previos a la audiencia a realizar.</i> • <i>Sería importante nos suministraran un número telefónico celular al cual nos podamos comunicar para aclarar nuestras inquietudes.</i> • <i>Se debe complementar el tema del correo para audiencias inmediatas y separarlo totalmente de las audiencias programadas. Cuando uno envía la solicitud a programadas, le llega un correo automático de respuesta diciendo que la audiencia será inmediata y que no responda el correo. Se presta a confusiones.</i> • <i>Deberían contestar en el menor tiempo posible los requerimientos o enviar al competente, toda vez que así se evitan múltiples correos o solicitudes en igual sentido.</i> • <i>Con respecto a los procesos que van con ruptura, respetuosamente sugiero no sea tan demorado para asignar juez, por ejemplo en los escritos de acusación que van con ruptura,</i> • <i>Los correos electrónicos deben ser contestados de manera inmediata, para no generar la zozobra de falta de atención al usuario, que no es atendido de manera presencial.</i> 	
<p>Encuesta Felicitaciones</p>	<p>Otra forma de recibir retroalimentación de las partes interesadas es a través de los comentarios positivos para saber que satisface al usuario y en consecuencia se debe mantener y mejorar. A continuación comentarios y felicitaciones recibidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilizando los medios digitales electrónicos, la comunicación es más fluida. Felicitaciones</i> • <i>Pues se hace más ágil el ejercicio a la profesión.</i> • <i>Por lo general, la comunicación es fácil y oportuna.</i> • <i>Excelente atención en los canales que tiene cada juzgado sea</i> 	<p>La repuesta de los usuarios con respecto a la adopción de las TIC, ha sido contundente, lo que nos obliga a seguir incrementando su adecuado uso, con los protocolos y seguridad que ello exige.</p>

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



	<p><i>penal Municipal o de circuito.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>La agilidad en la prestación de los servicios y la utilización de herramientas tecnológicas y virtualidad en tiempos de pandemia.</i> • <i>A pesar de las circunstancias el servicio por medio de las Tics a mejorado y se están adecuando a dichas circunstancias.</i> • <i>La atención y el servicio en los Despachos Judiciales con la virtualidad ha mejorado por lo menos en un 70%</i> • <i>Además de que la atención ha sido pronta, el trato es respetuoso y considerado. Muchas gracias!</i> • <i>Es mucho más rápido la comunicación y así dejamos las congestiones aglomeraciones filad intermediarios y muchos más.</i> • <i>Fácil de acceder.</i> • <i>El servicio ha sido excelente.</i> • <i>Siempre he recibido la mejor atención por parte del sistema judicial especialmente en Paloquemao.</i> • <i>Por atender eficientemente los correos y solicitudes de audiencia</i> • <i>Buen servicio</i> • <i>Los funcionarios de los juzgados penales y todo el sistema penal acusatorio en general, son los que mejor se han adaptado a todas las medidas de bioseguridad por efectos de la pandemia, facilitando la comunicación a través de medios virtuales, e incluso suministrándonos a los abogados hasta los números de celulares personales para atender comunicaciones vía WhatsApp.</i> • <i>Servicio excelente cuando se han hecho peticiones</i> • <i>El proceso de adaptación a la virtualidad nos lo hicieron más fácil</i> • <i>Los canales y personas que atienden siempre están dispuestas a ayudar con inquietudes</i> • <i>Quisiera felicitarlos porque la gestión que han hecho durante la pandemia ha sido impecable y quisiera que se considerara seguir con algunos procedimientos de forma virtual como audiencias de garantías</i> • <i>A pesar de la contingencia de pandemia y luego alternancia la administración d justicia nunca ha parado, siempre se ha trabajado de manera coordinada y mucho más eficaz que en</i> 	
--	--	--

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



	<p><i>presencialidad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Por responder diligentemente en el centro de servicios.</i> • <i>Felicito a todos los integrantes del sistema operativo judicial, Magistrados, Jueces, secretarios, sustanciadores, oficiales mayores, notificadores, y personal administrativo del centro de servicios judiciales por su profesionalismo, amabilidad, respeto con todos los que completamos la operación, en este caso la defensa. Es un privilegio contar con un sistema judicial como el nuestro. sigan avanzando.</i> • <i>La felicitación consiste en que en el buen manejo de los medios virtuales , se le da celeridad a todas las actuaciones , se realizan más audiencias en menos tiempo y menos desplazamientos , lo más importante es la facilidad de comparecencia de partes a la audiencia</i> • <i>Definitivamente la virtualidad es lo mejor que nos ha ocurrido, los servicios han mejorado inmensamente</i> • <i>La felicitación es porque la virtualidad ha sido muy efectiva y rápida, además que ayuda a realizar todo más rápido, especialmente las audiencias. Al igual que la información</i> • <i>respuestas oportunas y adecuadas.</i> 	
--	---	--

3.2 ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRs:

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Peticiones				
Atención al Usuario	44.408	44.164	244	<p>En la vigencia 2021 se recibieron 44.408 peticiones que fueron atendidas en los siguientes grupos: Respuesta a usuarios: TOTAL 21.718 Archivo tecnológico: TOTAL 22.609 Grupo PQRS: TOTAL 81. Las peticiones recibidas en éste grupo fueron redireccionadas a los grupos anteriores teniendo en cuenta lo solicitado para el trámite correspondiente.</p> <p>El Incremento en la cantidad de ingresos fue del 2% con respecto al 2020.</p>

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



PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
				Fueron tramitadas 44.164 peticiones, es decir la eficacia en la atención de peticiones fue del 99.45% porcentaje que supera ampliamente al de 2020 el cual fue de 76.56% de peticiones atendidas. Se incrementó la eficacia en 22.89% con respecto al 2020: % de peticiones atendidas 2021= 99.45% % de peticiones atendidas 2020= 76.56%.
Total	44.408	44.164	244	
Quejas				
	31	31	0	Se recibieron en total treinta y un (31) quejas, de las cuales veintiocho (28) ingresaron al Grupo PQRS y tres (3) por encuesta remitidas al grupo de PQRS para su trámite. Se presentó un Incremento de 41.94%, con respecto al 2020 (18 quejas). Es de aclarar que algunas quejas ingresan directamente a la Coordinación del Centro de Servicios donde son atendidas y solucionadas de forma inmediata. Las quejas recibidas principalmente hacen referencia a: Reparto de solicitudes de audiencias de garantías y de escritos de acusación (reparto de conocimiento). Mora en la entrega de procesos digitalizados a los distintos despachos y/o entrega incompleta de los mismos. Situaciones relacionadas con la labor del grupo de comunicaciones. El trámite de las quejas presentadas no dio inicio a ninguna actuación de carácter disciplinario.
Total	31	31	0	
Reclamos				
	20	20	0	En el 2021 se recibieron 20 reclamos, de los cuales once (11) ingresaron directamente al Grupo PQRS y nueve (9) a través de la encuesta de percepción. Se presentó un Incremento de 75%, con respecto al 2020 (5

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



PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
				reclamos) Los reclamos se presentaron por: Inconsistencias en las labores de reparto de solicitudes de audiencias de garantías. Omisión de citaciones de las partes a diferentes audiencias. En el trámite de los reclamos atendidos no se generó inicio de procesos disciplinarios.
Total	20	20	0	
Sugerencias				
	28	N/A	N/A	Se recibieron dos (2) sugerencias en el Grupo PQRS que hacen alusión a acciones de mejora para lograr un trabajo más cuidadoso con el fin de evitar errores, por parte de algunos grupos del Centro de Servicios. A través de la encuesta de percepción ingresaron veintiséis (26) sugerencias, las cuales se relacionan en el numeral 3.1 Retroalimentación de las partes interesadas.
Total	28	N/A	N/A	
Felicitaciones				
	37	N/A	N/A	Se recibieron felicitaciones de 37 usuarios. Lo que corrobora la percepción relacionada con la facilidad y agilidad que brinda la atención virtual para la mayoría de las partes interesadas. En el numeral 3.1 Retroalimentación de las partes interesadas, se relacionan los temas por los cuales se recibieron felicitaciones en la encuesta de percepción 2021.
Total	37	N/A	N/A	
TOTAL PQRS	44.524			

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

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



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	Modernización Tecnológica y Transformación Digital	Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.		
2	Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad.	Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran.		
3		Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos.		
4		Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.		
5		Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.		
6		Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley.		
7	Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento.	Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la Organización.		
8		Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia.		
9	Transformación de la Arquitectura Organizacional.	Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos.		
10		Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.		
11		Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.		

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



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
12	Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.	Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.	86%	<p>La eficacia de las acciones tomadas para acercar la justicia a los ciudadanos se refleja en la opinión manifestada en la encuesta de satisfacción en la cual en el 2021 fue de 82.38%, incrementándose en 5% con respecto al 2020 (78,67%).</p> <p>Los resultados de la encuesta reflejan la oportunidad y medios utilizados para poder realizar las audiencias oportunamente en los juzgados de garantías y conocimiento a través de medios virtuales como se observa en los conceptos favorables y felicitaciones de la encuesta; sumado a ello la eficacia en la realización de trámites en los procesos de Atención al usuario (91%) y Gestión de Servicios Judiciales (86%)</p> <p>El promedio de los resultados de la encuesta, la eficacia en los procesos de Atención al usuario y gestión de servicios judiciales es de 86%.</p>
13		Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	<p>Conferencias del SIGCMA</p> <p>DIPLOMADOS</p>	<p>En el objetivo: "Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización." se detallan los cursos conferencias y diplomados.</p>
14	Calidad de la Justicia	Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA).	<p>Cumplimiento plan de acción: 91.7%;</p> <p>Auditorias: Interna: 0 NC Externa: 0 NC</p> <p>Percepción partes interesadas: 82.38%</p> <p>Cierre Oportuno de Acciones de Gestión: 80%</p> <p>Desempeño de los procesos: 89%</p>	<p>Para mejorar continuamente el SIGCMA en el SPA, se trabaja en la alineación con el SIGCMA central.</p> <p>Se aplicaron los instrumentos como plan de acción, matriz de riesgos etc.</p> <p>Se divulgaron las capacitaciones del SIGCMA.</p> <p>Se realizaron talleres con los líderes.</p> <p>Se realizaron acciones para mejorar los procedimientos.</p>
		Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización	<p>Capacitaciones realizadas: 11</p> <p>1 diplomado</p>	<p>Se contó con la asistencia de líderes de los grupos del Centro de Servicios y algunos juzgados a las capacitaciones programadas por la CNC.</p>

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



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				<p>(Conferencias y talleres) sobre los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resiliencia 2. Plan de Acción 3. Riesgos 4. Indicadores 5. Salidas no Conformes 6. Acciones de gestión 7. Norma NTC 6256:2018 8. Guía Técnica 286:2018 9. Manejo responsable de residuos sólidos. 10. Aspectos legales y ambientales de Colombia TRD 11. Informe de revisión por la dirección <p>DIPLOMADO HSEQ 2021 Participaron 50 servidores de los juzgados y centro de servicios.</p> <p>Conversatorio nacional SIGCMA Asistencia física y virtual de personal del centro de servicios.</p>
16	Anticorrupción y Transparencia	Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, Rendición de cuentas y participación ciudadana.	<p>Un informe de revisión Publicado.</p> <p>Una encuesta realizada.</p> <p>Recibo permanente de Sugerencias.</p>	<p>Se genera transparencia mediante la publicación de los informes de Revisión en el micrositio, donde se informa el desempeño en cada proceso.</p> <p>La participación ciudadana se estimula mediante el recibo de sugerencias y a través de la encuesta.</p> <p>Finalmente se reciben las quejas que una vez analizadas pueden dar origen a la apertura de procesos disciplinarios.</p>

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Acciones Constitucionales		100%	94%	<p>Reporte Primer Trimestre: El indicador de eficacia en el primer trimestre de 2021 para el proceso de acciones constitucionales en el SPA Bogotá fue de 94% y el promedio general de 93%.</p> <p>Se hará el ajuste de los siguientes trimestres una vez conocido el consolidado.</p>

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



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				<i>Fuente: UDAE-SIERJU PUBLICADO EN PÁGINA WEB: 22 de diciembre de 2021</i>
Garantías	(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	80%	85%	Reporte Primer Trimestre: El indicador de eficacia en el primer trimestre de 2021 para el proceso de Garantías del SPA Bogotá fue de 85%. El promedio general de 86%. Con respecto al 2020 (83.55%) subió 1.45%. Se hará el ajuste de los siguientes trimestres una vez conocido el consolidado. <i>Fuente: UDAE-SIERJU PUBLICADO EN PÁGINA WEB: 22 de diciembre de 2021</i>
Conocimiento	(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	80%	98%	Reporte Primer Trimestre: El indicador de eficacia en el primer trimestre de 2021 para el proceso de Conocimiento (Juzgados Municipal y Circuito de Conocimiento) fue de 98%. El promedio general 77%. Con un incremento en la eficacia del 12.49% con respecto al 2020 (85.51%). Se hará el ajuste de los siguientes trimestres una vez conocido el consolidado. <i>Fuente: UDAE-SIERJU PUBLICADO EN PÁGINA WEB: 22 de diciembre de 2021</i>
Atención al Usuario	(Nº solicitudes tramitadas / Nº solicitudes recibidas) * 100	90%	91%	El indicador de éste proceso es el promedio del indicador de los grupos del centro de servicios: <i>Respuesta a usuarios, Reparto de garantías, Correspondencia, Archivo tecnológico, Reparto conocimiento, Recepcion a juzgados, Administracion de salas, PQRS.</i> En el 2021 la eficacia fue del 91% incrementando en 16% con respecto al 2020 (74.53 %) <i>Fuente: Base indicadores 2021. Proceso Atención al Usuario. Centro de Servicios Judiciales.</i>
Gestión Servicios Judiciales	(Nº solicitudes tramitadas / Nº solicitudes recibidas) * 100	90%	86%	El indicador de éste proceso es el promedio de los indicadores de los grupos del centro de servicios: <i>Apoyo secretarial, depósitos judiciales, capturas y libertades, ejecución de penas, registro de actuaciones, envíos a tribunal y preclusiones, tutelas (correspondencia), comunicaciones, notificaciones.</i> En el 2021 la eficacia promedio fue de 86% incrementando en 2% con respecto al 2020 (83.98 %). <i>Fuente: Base indicadores 2021. Proceso Gestión Servicios Judiciales. Centro de Servicios Judiciales.</i>

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



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Gestión Documental (Grupo de Digitalización)	(Nº procesos digitalizados / Nº procesos a digitalizar) * 100	90%	89%	En este proceso se evalúa el indicador de eficacia del Grupo de Digitalización siendo el promedio anual del 89%. Frente al 2020 (96.27%) decreciendo en 8%. <i>Fuente: Base indicadores 2021. Grupo Digitalización. Centro de Servicios Judiciales.</i>
Mejoramiento del SIGCMA	Cumplimiento plan acción	90%	91.7%	Las actividades programadas en el centro de servicios en el Plan de acción se realizaron en 91.7%. De las actividades se reprograma para el 2022 la revisión de la estructura del SIGCMA – SPA. En los juzgados se lleva el control de forma independiente por lo cual no reflejamos en éste informe el porcentaje de cumplimiento del plan en los juzgados.
	Percepción partes interesadas	85%	82.38%	Promedio todos los temas de la encuesta como se detalla en el numeral 3. Grado de satisfacción de las partes interesadas.
	Cierre Oportuno de Acciones de Gestión	90%	80%	En 2021 se documentaron 10 acciones de las cuales ocho (8) fueron cerradas oportunamente, es decir el 80%. Las acciones que quedaron abiertas continúan en 2022 las cuales hacen referencia a la actualización en la documentación de procedimientos que se están actualizando a raíz de la implementación de métodos virtuales. Esto hace que sea una acción que deba permanecer abierta hasta que se actualice toda la documentación relacionada, incluida la de los juzgados.
	Desempeño de los procesos	90%	89%	El Indicador de eficacia Promedio en los procesos que se desarrollan en el centro de servicios fue de 89%, resultado de promediar los procesos de: Atención al Usuario: 91% Gestión de Servicios Judiciales: 86% Gestión Documental: 89% Para el cálculo del desempeño en los juzgados (procesos garantías, conocimiento y acciones constitucionales) se cuenta con datos del primer trimestre únicamente, por lo cual no se incluye en el promedio anual de éste ítem.
	Auditorías: No Conformidades			0 NC

Nota. Incluir el número de indicadores por proceso:

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



6. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS:

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

NUMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME				
Proceso	Número de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Gestion de servicios judiciales	15	No se pudieron expedir órdenes de pago de títulos, por dos cambios súbitos de coordinación, hasta hacer el procedimiento para registro de firmas.	Registro y actualización de firmas, huellas y sellos de las nuevas coordinaciones ante el Banco Agrario de Colombia	
	72	Carpetas no registradas oportunamente y/o mal direccionadas en las dos sedes.	Registrar inmediatamente una vez detectado el error. Corregir el direccionamiento	
	79	Digitalización incompleta de procesos, faltante de documentos o de audios.	Se solicitó al Grupo digitalización más cuidado en el procedimiento de escaneo para evitar devoluciones del Tribunal.	El coordinador del Centro de Servicios remitió Circular a los Juzgados Penales del Circuito para que realicen el índice electrónico conforme lo ordena la Directiva 34 de la Corte Suprema.
		Doble envío de procesos al Tribunal porque algunos juzgados remiten las carpetas virtuales directamente al Tribunal en apelación sin bajarlas al centro de servicios luego llegan física y se realiza nuevamente el envío.		
		Remisión de carpetas a otros grupos con número CUI equivocados remitidas por el Tribunal.		Se solicitó a la Secretaria del Tribunal verificar los números de radicación cuando las devuelvan a este grupo con la decisión de 2° instancia.

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



	1	Proceso enviado al grupo de Ejecución de Penas sin estar ejecutoriada, debido a que el Tribunal no todas las veces envía la ejecutoria de la 2° instancia. y para poder evacuar las carpetas que tenemos nos remitimos a la página web del Tribunal donde decía que ya habían decidido la 2° instancia.		Se envió correo tanto al Tribunal como a los Juzgados para que cuando alleguen decisiones de 2° instancia remitan la constancia de ejecutoria.
		Envió errado de citaciones por correo electrónico.	Se corrigen correos electrónicos y se hace el reenvío.	
	1	Error en registro en justicia XXI.	Se verificó y se realizó la corrección en el programa de Justicia XXI y se le informo al Juzgado lo pertinente.	
	1	Error en la elaboración de una remisión del Juzgado 13 PMC	se corrigió en el aplicativo siglo XXI error presentado, se le informo al grupo para evitar este tipo de errores. Se solicitó información al encargado de elaborar las remisiones respecto del caso presentado con el Juzgado 13 PMC	
		Reproceso en notificación de detenciones notificadas en estrado, al ser enviadas por el grupo de recepción a juzgados, para notificar.	Comunicación con el líder del grupo para solucionar la inconsistencia.	
		Respuestas entregadas fuera de término a causa de demora en el préstamo de procesos para responder.	Se agilizan y reiteran las solicitudes tanto a juzgados como a los grupos de archivos.	

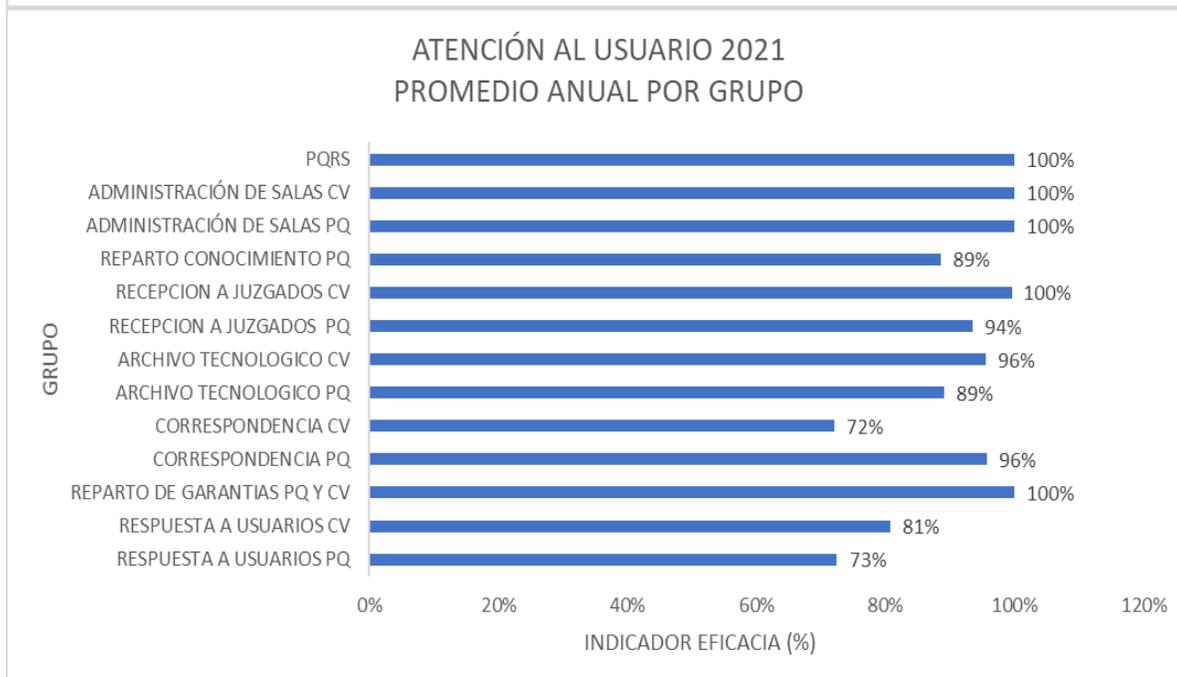
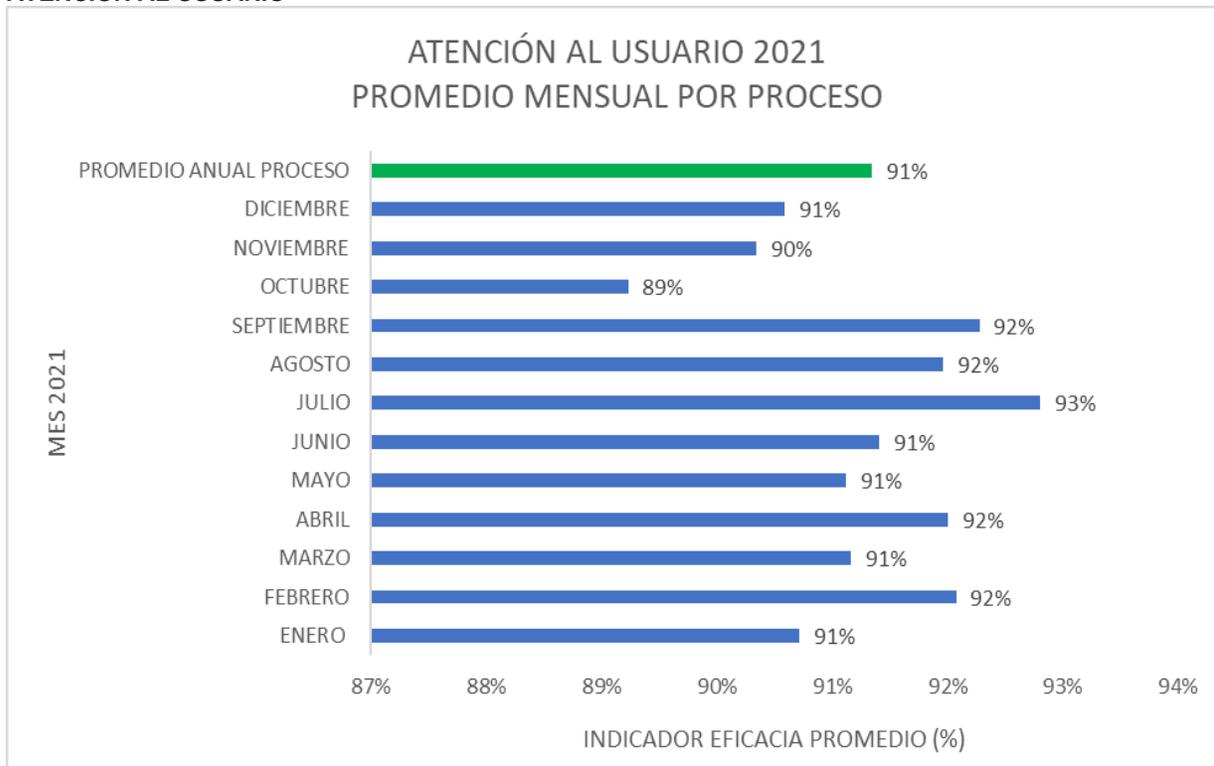
7. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso por procesos, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos):

PROCESOS DEL CENTRO DE SERVICIOS:

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



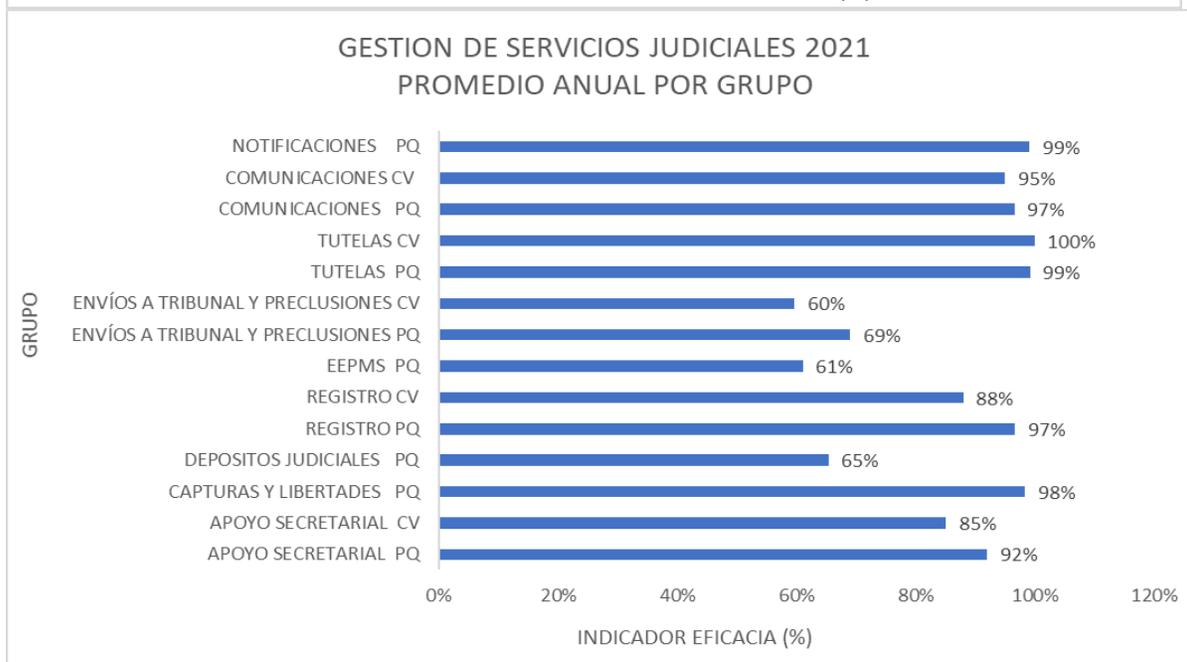
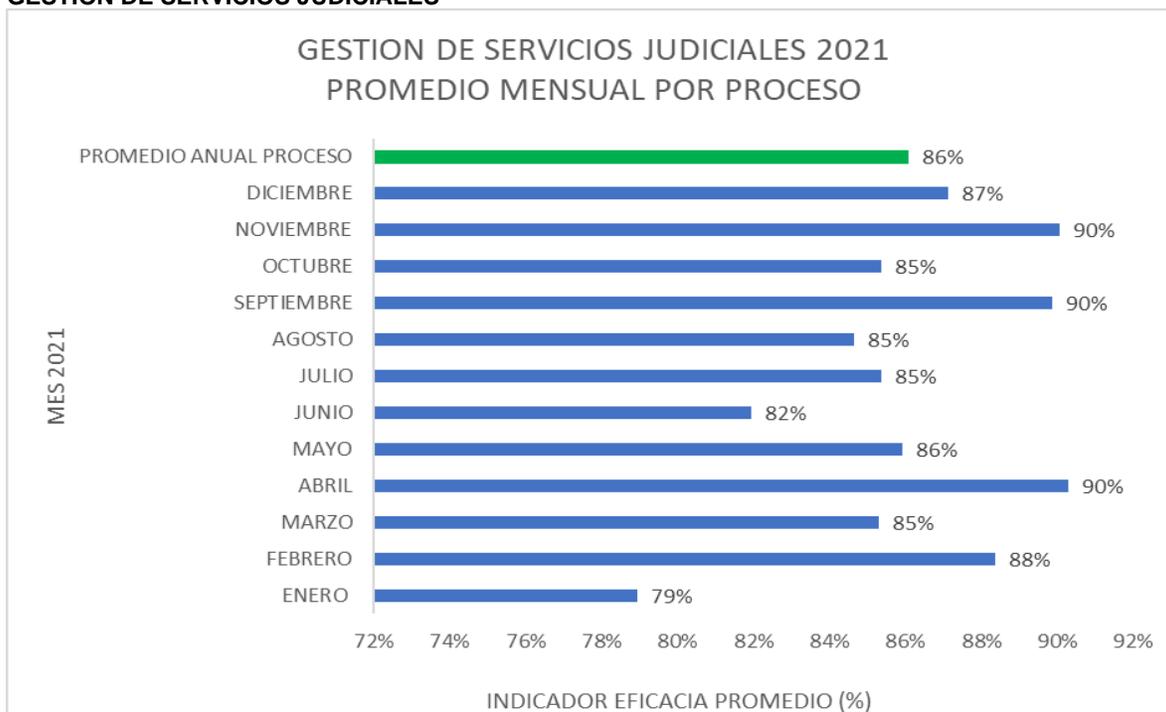
ATENCIÓN AL USUARIO



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



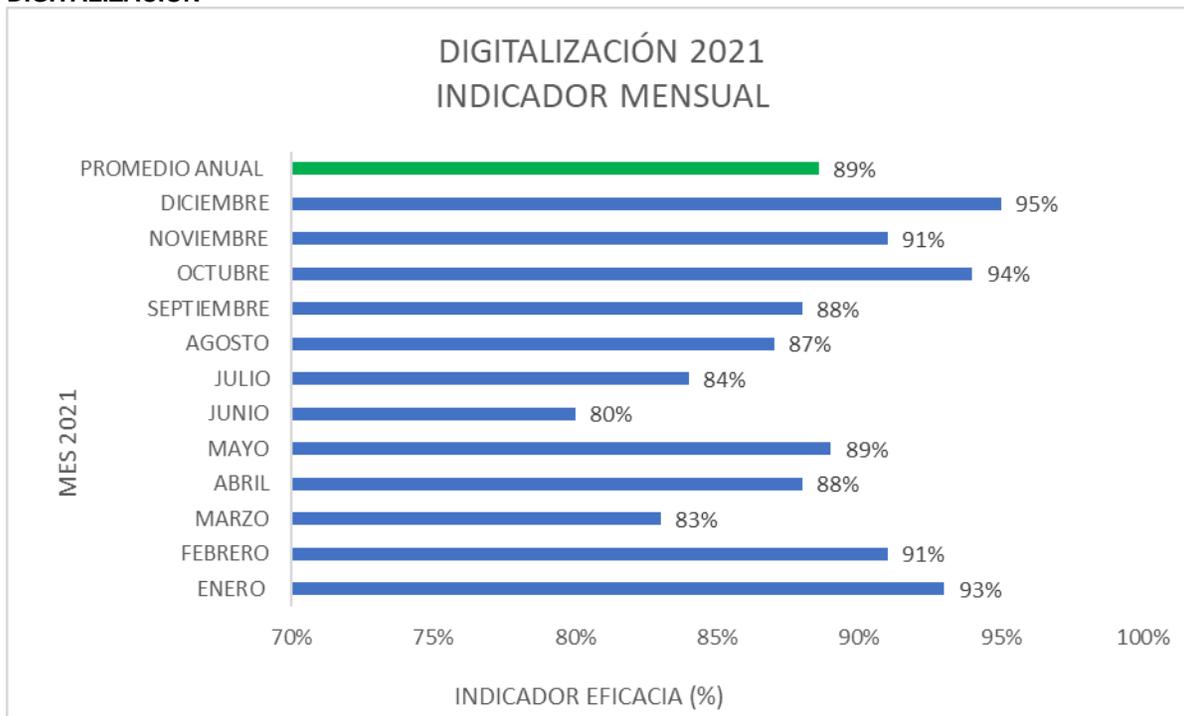
GESTIÓN DE SERVICIOS JUDICIALES



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



DIGITALIZACIÓN



8. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
AUDITORIA INTERNA				
Misionales	Auditor Líder Dr. Héctor Eduardo Marín Equipo Auditor: Dra. Sandra Castillo Dra. Cindy Paola López Dr. Juan Fernando López Dr. Luis Carlos Pinto Dr. Ceferino Velásquez Dr. Carlos Sacristán Piñeros	12 y 13 /08/ 2021	0	En los juzgados del SPA se programaron para auditoría los procesos de acciones constitucionales Garantías y Conocimiento, con un muestreo de la siguiente forma: 20 juzgados Penales Circuito de Conocimiento 12 juzgados Penales Municipales Conocimiento 28 juzgados Penales Municipales de Garantías. En el centro de servicios fueron auditados los procesos de : Gestión de servicios judiciales Atención al usuario Gestión documental Mejoramiento del SIGCMA Participaron catorce (14) auditores internos del nivel

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



PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
	Dr. Ricardo Molina Dr. Javier Alfonso Naranjo Dr. Rodrigo Batanero Dr. Carlos Adolfo Castro Coll Dr. Camilo Alejandro Romero Dr. Tomás Villagrán Martínez Dr. Edison González			<p>central.</p> <p>En el informe de Auditoría interna 2021, se reporta la siguiente observación:</p> <p><i>Gestionar la conexión por vía VPN de los juzgados y el Centro de Servicios con sus sedes de trabajo, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo virtual o teletrabajo y para brindar acceso al registro de la información al Sistema Siglo XXI para ofrecer información sobre el trámite de los procesos a los usuarios de manera oportuna.</i></p> <p>Para atender esta observación en el centro de servicios se ajustaron las funciones y procedimiento del grupo de administración de salas para brindar apoyo y soporte para la conexión remota tanto en juzgados como en centro de servicios y cuenta con un técnico en sistemas que da soporte para los problemas relacionados con conexiones, garantizando así la realización de audiencias y atención de solicitudes de las partes interesadas.</p> <p>Sin embargo los problemas mayores y de infraestructura deben ser reportados y atendidos por la unidad de informática del Consejo Superior de la Judicatura, dependiendo así de las gestiones que realizan en dicha unidad.</p> <p>OPORTUNIDADES DE MEJORA Las oportunidades de mejora encontradas por la auditoria son:</p> <p><i>En el Proceso Misional penal y Acciones Constitucionales-Juzgados:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Gestionar la conexión por vía remota a los equipos de las oficinas en época de no asistencia a las mismas.• Promover la utilización y el manejo de las herramientas de gestión ubicadas en el microsítios web de Calidad, que ofrecen apoyo a la gestión y brindan transparencia en la gestión• Insistir en la asistencia del personal a las jornadas espacios de capacitación brindados por la oficina de Calidad del Consejo Superior en los que orienta sobre las bondades del sistema, su utilidad y las que dispone para generar evidencia clara sobre la gestión de las oficinas.• Articular entre el expediente y los asientos del trámite de los mismos, una trazabilidad que permita

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



PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
				<p>conocer en tiempo real el trámite procesal y genere transparencia en la gestión del proceso misional.</p> <ul style="list-style-type: none"> Delegar en el equipo de trabajo la actualización y utilización de las herramientas con el fin de atacar los riesgos y permitir el sostenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. <p>En los procesos de Evaluación, Estratégicos y Misionales de Apoyo, en el Centro de Servicios Judicial Penal</p> <ul style="list-style-type: none"> Aumentar la competencia de los servidores judiciales en la habilitación, utilización y registro en instrumentos y ayudas que brinda el sistema de Gestión de la Calidad. Continuar con labores de promoción e incentivar la asistencia a los programas de capacitación que ejecutan los líderes de calidad y los ofrecidos por parte del Consejo Superior de la Judicatura. <p>Atendiendo las oportunidades de mejora reportadas por los auditores se divulgaron los programas de capacitación impartidos por la Coordinación Nacional de Calidad con asistencia de líderes del centro de servicios y personal de algunos juzgados.</p> <p>Se realizaron talleres de refuerzo en temas relacionados con los instrumentos del SIGCMA y se suministran las herramientas para que sean apropiadas por los líderes.</p> <p>Se incluyó personal del SPA en los diplomados del SIGCMA en el 2021, para 50 cupos asignados por la Coordinación Nacional de Calidad, con el fin de contar con auditores internos, lo cual permite además ir extendiendo el conocimiento de las normas e instrumentos al personal de los grupos y juzgados que cuenten con auditores internos.</p>
AUDITORIA EXTERNA				
Misionales	Dr. César Rodríguez Vera ICONTEC	9 /11/ 2021	0	<p>La auditoría externa se realizó a los procesos de Acciones Constitucionales, Garantías y Conocimiento en los siguientes juzgados:</p> <p>64 Penal Municipal con función de Garantías. 1° Penal Municipal con función de Conocimiento. 19 Penal de Circuito con función de Conocimiento.</p> <p>En el centro de Servicios fueron auditados los</p>

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



PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
				siguientes procesos: Mejoramiento y evaluación SIGCMA SPA Gestión documental Gestión de servicios judiciales Atención al usuario. No fueron reportadas no conformidades.

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

No Aplica para el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.

10. LA ADECUACION DE LOS RECURSOS

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

PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2021
CALIDAD DE LA JUSTICIA	Recertificar y mantener el SIGCMA: esta estrategia tiene como objetivo mantener, mejorar y ampliar el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, a través de la realización de las actividades tendientes a mantener la certificación por parte de un Ente Certificador Externo en las normas: NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015. NTC6256:2018 GTC 286:2018 (verificación de requisitos) Operaciones Bioseguras: Huella de Confianza: Sellos de Bioseguridad.	\$ 730.000.000
	Implementar la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286: esta estrategia tiene como objetivo implementar la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286, en el nivel central, en los Consejos Seccionales de la Judicatura y Direcciones Seccionales de Administración Judicial y en los despachos judiciales que voluntariamente adopten la norma, articuladas a las Estructuras de Alto Nivel. El proceso de	\$ 600.000.000

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



PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2021
	realizará de forma escalonada, pero con fines de certificación	
	Actualización y formación en Estructuras de Alto Nivel, la Norma y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial; el MPIG para los servidores Judiciales: esta estrategia tiene como fin incentivar, fomentar y lograr la interiorización y concientización, así como la apropiación de los Modelos de Gestión, las Estructuras de Alto Nivel: Normas ISO, así como la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286 en el nivel central, en los Consejos Seccionales de la Judicatura, las Direcciones Seccionales de Administración Judicial y en los Despachos Judiciales de la Rama Judicial con el fin de contar con servidores judiciales actualizados, formados y debidamente certificados en Estructuras de Alto Nivel, la Norma y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial; el MIPG y como consecuencia de ellos contar con equipos de Auditores Certificados Internos a nivel seccional para cubrir el 100% de las necesidades de Auditorías Internas y generar capacidad instalada y cuadros de relevo en la Rama Judicial	\$ 700.000.000
	Diseñar e implementar la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental: la estrategia tiene como fin el diseño de la Plataforma Estratégica del Sistema de Gestión Ambiental en el marco de lo establecido en la Norma NTC ISO 14001:2015, articulada a las normas ISO y por consiguiente a la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286 en las sedes donde se haya certificado el Sistema de Gestión Ambiental y generar los procesos de conciencia ambiental en las sedes en las que se vayan creando las condiciones de posible certificación ambiental, dadas las características que exige la norma para procesos de certificación de los sistemas de gestión ambiental.	\$ 400.000.000
	Proceso de Formación SIGCMA: Conversatorio Internacional del SIGCMA.	\$ 1.352.000.000
	TOTAL INVERSIONES 2021	\$ 3.782.000.000

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

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



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

PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICAD O NUEVOS RIESGOS?
Atención al usuario	<p>OPORTUNIDAD:</p> <p>Automatizar actividades en algunos procedimientos del centro de servicios.</p> <p>Eliminar la impresión de documentos enviados por partes interesadas para luego ser digitalizados y cargados dentro del expediente virtual.</p>	<p>Creación e Implementación de aplicativos: SAPP -SAPI, Reparto-Escritos y Radicar en Centro de Servicios, para automatizar entrega de información sobre reparto de solicitudes para audiencias a las partes interesadas haciendo uso de documentos que ingresan en formato virtual por correo electrónico, Almacenamiento en base de datos para consulta y generación de copias para el expediente virtual.</p>	No	Seguridad de la información.
	<p>OPORTUNIDAD</p> <p>Mejorar la comunicación con las partes interesadas.</p>	<p>Diseñar y Crear micrositio del Centro de servicios judiciales para divulgación de servicios tales como: Edictos, Agendamiento de citas de forma virtual, información sobre Correos de juzgados y grupos del Centro de servicios.</p>	No	

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



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 O NUEVOS RIESGOS?
	RIESGO MATERIALIZADO. Inconsistencias en el reparto de procesos.	Creación comité de reparto interno en el centro de servicios. Implementación de aplicativos: SAPP -SAPI, Reparto-Escritos en los procedimientos de reparto.	No	
Apoyo	Falta de alineación con el protocolo para la digitalización de procesos.	Revisión del protocolo para la digitalización de expedientes.	Revisar el impacto en partes interesadas que exigen se entreguen los expedientes con el cumplimiento del índice electrónico.	Seguridad de la información.
Misionales y de apoyo	OPORTUNIDAD: Aplicación de programas ambientales en la ejecución de los procesos.	Asistencia a Capacitaciones gestión ambiental Divulgación y asistencia charlas día ambiental.	No	

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

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

Han sido eficaces porque las acciones ejecutadas permitieron controlar nuevamente los riesgos que se materializaron.

Se aprovecharon oportunidades como:

Integrar a los procedimientos aplicativos que permiten la automatización de actividades.

Mejorar la comunicación con las partes interesadas a través de la implementación del microsítio para atención al usuario.

Capacitar al personal en temas propios del SIGCMA y ambientales convocados por la Coordinación Nacional de Calidad

11.2. 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

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



y estrategias ambientales por sede)

Con la incorporación de la digitalización en diferentes procedimientos y la utilización del correo electrónico se logra:

Minimizar el uso de papel y tóner para impresoras y fotocopiadoras.

Menor consumo de energía y agua en las sedes, dado que se mantiene el trabajo en casa por parte de funcionarios y empleados.

Menor generación de residuos sólidos en las sedes a raíz de la baja asistencia de funcionarios, empleados y partes interesadas en general.

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

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIE RTAS	No. CER RAD AS	No. CERR ADAS OPOR TUNA MENTE	No. ABIE RTA S	No. CERRAD AS	No. CERR ADAS OPOR TUNA MENTE	
Mejoramiento	2						<p>Actualizar documentos: Se realizó la revisión de los procedimientos del centro de servicios judiciales con el aporte de los líderes de grupo actualizando las mejoras implementadas.</p> <p>Esta acción se mantiene abierta para incluir los cambios por acciones que modifican los procedimientos.</p> <p>Se recibió propuesta del juzgado 28 PMC para mejorar y estandarizar los formatos de actas.</p> <p>En cuanto a los procedimientos de los juzgados continua pendiente la actualización de los métodos virtuales incorporados.</p> <p>Se realizaron talleres para reforzamiento de las competencias de los líderes de los grupos del centro de servicios en los temas de Acciones de Gestión, Tratamiento de Riesgos y Salidas No Conformes.</p>
Atención al usuario Gestión de Servicios Judiciales				8	8	8	<p>Algunas de las acciones realizadas en estos procesos fueron las siguientes:</p> <p>Se creó el micrositio del Centro de servicios judiciales en el que se publican:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Edictos - Agendamiento de citas de forma virtual. - Correos de juzgados y grupos del Centro

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



PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIE RTAS	No. CER RAD AS	No. CERR ADAS OPOR TUNA MENTE	No. ABIE RTA S	No. CERRAD AS	No. CERR ADAS OPOR TUNA MENTE	
							de servicios Enlace al SIGCMA Se ajustó el diseño de la Base de registro de las P.Q.R.S. Se creó un Comité para atención de casos de reparto de audiencias. Se automatizó el envío de la información del reparto por medio de aplicativos SAPI, SAPP, REPARTO ESCRITOS, y para la recepción de documentos a juzgados RADICAR CENTRO DE SERVICIOS.
TOTAL	2			8	8	8	El porcentaje de acciones cerradas oportunamente en el 2021 fue de 80%.

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA:

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



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Nombrar responsables para los roles de la matriz del SIGCMA, especialmente en los juzgados del SPA.	Coordinador Nacional de Calidad Juez Coordinador Centro de servicios Judiciales SPA.	Enero a Junio 2022
Conformar los Comités de líderes del SIGCMA para el SPA Bogotá	Coordinador Nacional de Calidad Juez Coordinador Centro de servicios Judiciales SPA.	Enero a Junio 2022
Sensibilización y capacitación para funcionarios y empleados de juzgados y centro de servicios SPA Bogotá	Coordinador Nacional de Calidad Juez Coordinador Centro de servicios	Enero a diciembre 2022
Entrenamiento a los auditores del SPA Bogotá certificados en 2021.	Coordinador Nacional de Calidad	Enero a diciembre 2022
Actualizar los procedimientos en juzgados y centro de servicios de acuerdo con la implementación de las TIC.	Líderes de proceso. Profesionales de enlace. Líderes de grupo.	Enero a diciembre 2022
Asegurar la realización y documentación de: Acciones de gestión. Tratamiento a riesgos y oportunidades. Reporte oportuno de Indicadores y su análisis. Control y acciones por Salidas no conformes.	Líderes de proceso. Profesionales de enlace. Líderes de grupo.	Enero a diciembre 2022
Ajustar los procedimientos de digitalización para alinearlos con el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente según Acuerdo PCSJA20 -11567.	CENDOJ Responsable Proyectos especiales de Tecnología Juez Coordinador Centro de servicios	Enero a diciembre 2022

14. 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?	Con el objeto de mantener la estructura del SIGCMA en el SPA Bogotá se requiere un mecanismo que concientice e involucre a funcionarios y empleados de los juzgados, asumiendo los roles y responsabilidades que correspondan. Revisar y ajustar la matriz de roles y responsabilidades del SPA Bogotá. Conformar el Comité de Líderes del SIGCMA para el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá en concordancia con los roles.
OTROS	Dado el tamaño del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá se identifica la necesidad de contar con un Software para el SIGCMA ajustado a las necesidades propias del SPA Bogotá, que permita y facilite que todos los juzgados (181) y grupos del centro de servicios reporten directamente su gestión a través del software. Esto garantizaría tener información completa y oportuna generada por cada fuente, evitando consolidados incompletos y generará mayor compromiso y responsabilidad con el SIGCMA por parte de los funcionarios y empleados del SPA Bogotá.
¿Se requieren recursos?	Sí. Para Estudio e implementación del software para el SIGCMA- SPA.

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



	<p>Para capacitación y entrenamiento en el SIGCMA a los funcionarios y empleados de los juzgados y centro de servicios del SPA Bogotá.</p> <p>Para realizar talleres de práctica a los auditores internos antiguos y nuevos después de realizar diplomados.</p>
--	---

15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	Cumple los requisitos de las partes interesadas y mediante la aplicación de instrumentos para gestionar el SIGCMA, los procedimientos, manuales e instructivos permiten el mantenimiento del mismo.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito – CONVENIENTE	Ha permitido generar confianza porque controla los procesos y los hace más eficientes contribuyendo al logro los objetivos.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO	Está alineado a la misión y visión del Consejo Superior, a los valores y principios y aporta al cumplimiento de los pilares estratégicos del Plan sectorial de desarrollo: <ul style="list-style-type: none">• Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.• Calidad de la Justicia• Anticorrupción y Transparencia
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ	Es eficaz de acuerdo con los resultados de los indicadores de gestión que cumplen las metas, en los casos que no se alcanzan se realizan acciones para su logro. Se monitorean los riesgos en cada proceso.

16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

--

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