



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**SIGCMA**  
- Coordinación Nacional -

# INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2022





DEPENDENCIA		LÍDER DEL SIGCMA	
FECHA DE REALIZACIÓN	30/06/2023	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<p><b>Acceso e Infraestructura Física:</b> Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.</p> <p><b>Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas:</b> Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.</p> <p><b>Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones:</b> Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.</p> <p><b>Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información:</b> Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional.</p> <p><b>Talento Humano:</b> Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."</p>	<b>ESTRATÉGICOS</b>	Planeación Estratégica	
		Comunicación Institucional	
	<b>MISIONALES</b>	Gestión de Acciones Constitucionales	X
		Proceso Garantías	X
		Proceso Conocimiento	X
	<b>APOYO</b>	Atención al Usuario	X
		Gestión de Servicios judiciales	X
		Gestión Documental (digitalización)	X
	<b>EVALUACIÓN Y MEJORA</b>	Mejoramiento SIGCMA-SPA	X



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

<b>COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2021)</b> (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	<b>ESTADO</b> (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
Conformar los Comités de líderes del SIGCMA para el SPA Bogotá	<p><b>Pendiente.</b> Se preparó el modelo enviado por la Coordinación Nacional del SIGCMA, de la resolución No. 001 de 2022 de febrero 01 de 2022, por medio de la cual se formalizan y se prorrogan los Comités del SIGCMA a nivel Nacional en las dependencias Judiciales certificadas.</p>
Sensibilizar y capacitar a funcionarios y empleados de juzgados y centro de servicios SPA Bogotá.	<p><b>Concluido.</b> <b>Programa de Inducción y reinducción:</b> Se realizó un programa de Inducción y reinducción en los meses de marzo y abril de 2022 a doscientos sesenta (260) empleados nuevos y antiguos del Centro de Servicios Judiciales. Los temas tratados fueron: Conferencia Excelencia. Estructura de la Rama Judicial. Mapa Judicial. Gestión Documental. Transformación Digital. SIGCMA Nivel Central. Estructura del Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio Bogotá. SIGCMA-SPA- Bogotá. Apoyaron el programa como conferencistas, personal de la Coordinación Nacional del SIGCMA, UDAE y Centro de Servicios Judiciales SPA Bogotá.</p> <p><b>Concluido</b> <b>Taller auditor interno de calidad:</b> Se realizó un Taller en Coordinación con el equipo de Calidad del SIGCMA del nivel central.  El objetivo, afianzar los conocimientos obtenidos con el diplomado HSEQ del ICONTEC y brindar entrenamiento a los auditores del Centro de Servicios Judiciales del SPA Bogotá, certificados en el 2021.</p> <p><b>Concluido</b> <b>Programa Auditores Observadores:</b> Se programaron 13 auditores como observadores, los cuales acompañaron a los Auditores del nivel central que realizaron la auditoría interna 2022 a los juzgados y Centro de Servicios Judiciales del SPA Bogotá.</p> <p><b>Concluido.</b> <b>Diplomado HSEQ 2022</b> Para la realización del diplomado HSEQ durante el 2022 con el ICONTEC, la Coordinación Nacional de Calidad asignó cincuenta cupos, siendo asignados diecisiete (17) cupos para empleados del Centro de Servicios Judiciales, los cuales fueron seleccionados por el Juez Coordinador. Fueron certificadas cuatro (4) auditores, es decir el 24% de los seleccionados.</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



<b>COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2021)</b> (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	<b>ESTADO</b> (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
	<p><b>Concluido</b> <b>Conversatorio 2022_ Santa Marta</b> Asistencia del Juez Coordinador, el Profesional Universitario y los auditores observadores que apoyaron la auditoría interna 2022 del SPA Bogotá, de acuerdo con la directriz de la Coordinación Nacional SIGCMA.</p> <p><b>Concluido.</b> <b>Capacitaciones en los grupos del centro de servicios:</b> Grupo de digitalización.</p> <p>1. Retroalimentación sobre las etapas del proceso penal. 2. Jornadas de capacitación sobre el protocolo del expediente digital. Se realizó capacitación general al grupo el 5 de julio de 2022 para afianzar conocimientos.</p>
<p>Actualizar los procedimientos en centro de servicios y juzgados de acuerdo con la implementación de las TIC.</p>	<p><b>Concluido.</b> Se realizó la actualización de quince (15) procedimientos del Centro de Servicios que han integrado herramientas tecnológicas, los cuales fueron aprobados por el Juez Coordinador.</p> <p>Pendiente para el 2023 Ajustar los procedimientos de los procesos misionales de los Juzgados.</p>
<p>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.</p>	<p><b>En ejecución permanente.</b> <i>Reporte oportuno de Indicadores y su análisis.</i> Mensualmente los grupos del Centro de Servicios reportan el indicador de eficacia de la gestión realizada en cada uno, (ver numeral 6 del presente informe "Resultado de seguimiento y medición").</p> <p>La estadística de los juzgados es reportada trimestralmente en el SIERJU y su reporte controlado por la UDAE.</p> <p><i>Acciones de gestión, tratamiento de riesgos, oportunidades y acciones de gestión</i> se reportan en el numeral respectivo del presente informe.</p>
<p>Ajustar los procedimientos de digitalización para alinearlos con el protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente según Acuerdo PCSJA20 -11567.</p>	<p><b>En ejecución.</b> Se creó un grupo liderado por el secretario del Centro de Servicios para realizar la digitalización prioritaria de los procesos enviados al Tribunal Superior de Bogotá, cumpliendo con la estandarización del protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente según Acuerdo PCSJA20 -11567.</p> <p>Este grupo fue integrado al grupo original de digitalización quien asume esta labor a partir del 2023.</p>

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



## 1. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

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

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCIÓN A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas y externas	Cambios tecnológicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajuste de las herramientas para digitalización de procesos judiciales alineándolos a los protocolos para digitalización.</li> <li>Divulgación de información y decisiones judiciales a las partes interesadas en algunos juzgados a través de micrositiros institucionales y redes sociales.</li> <li>Capacitación para la utilización de herramientas tecnológicas en el centro de servicios.</li> <li>Divulgación de métodos para incrementar la seguridad de la información.</li> <li>Inducción y reinducción a servidores judiciales del centro de servicios.</li> </ul>
		Cambio de sedes para las instalaciones de los archivos físicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La DESAJ Bogotá coordina con los grupos de archivos de procesos físicos la entrega para atender las solicitudes de los usuarios.</li> <li>Dar prioridad a la digitalización para atender los requerimientos de usuarios y partes interesadas.</li> </ul>
		Incremento en el aforo en las sedes (presencialidad).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajustar los medios tecnológicos en las sedes para mantener los métodos virtuales implementados.</li> <li>Reorganización interna de personal en los grupos del centro de servicios.</li> </ul>
Transversal a todos los procesos	Aspectos ambientales significativos	Mayor conciencia ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento en el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación.</li> <li>Incremento de la digitalización.</li> <li>Disminución de uso de papel y tóner.</li> </ul>
Procesos Estratégicos	Riesgos	Posibilidad que se vulnere la seguridad Informática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Automatizar controles en los procedimientos.</li> <li>Ajustar y mejorar los métodos virtuales desarrolladas durante la pandemia.</li> </ul>
		Interrupciones en internet, software y aplicativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación permanente con la unidad de informática.</li> </ul>

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



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

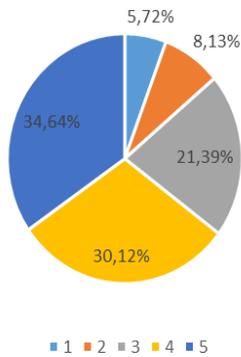
PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Misionales	Comunicación 1. Cómo califica la comunicación con las dependencias del SPA Bogotá (por el medio que haya utilizado). Siendo 1 el nivel más bajo y 5 el nivel más alto.	86.14%		La comunicación en 2022 obtuvo calificación promedio en los juzgados y centro de servicios de 86.14% superior al 2021 (82,59%), siendo el rango de calificación entre 3 y 5.
Misionales	Oportunidad en la atención 2. Por favor, Indique el tiempo promedio en que ha sido atendido o ha recibido respuesta a sus trámites, en cada dependencia (Inmediato, 15 días, 30 días, Más de 30 días).	86.45%	90%	El en el 2022 el 86.45% de los usuarios consideran que tanto en juzgados como en el centro de servicios fueron atendidos de forma inmediata o dentro de los 15 días siguientes a la solicitud, es decir dentro de términos de ley.  Se presenta un leve decrecimiento de 5% en la calificación de oportunidad con respecto al 2021 (91,46%).
Misionales	Atención recibida de los Servidores Judiciales de forma presencial o virtual. 3. Como califica la atención recibida (presencial o virtual) en cada dependencia. Siendo 1 el nivel más bajo y 5 el nivel más alto.	85,54%		El porcentaje de usuarios que calificaron en el rango 3 a 5 la atención recibida fue de (85.54%). Esta percepción fue mayor en 4.9% con respecto al 2021 (73.10%).
	<b>PROMEDIO PERCEPCIÓN POSITIVA</b>	86.04%		Se mantiene el porcentaje de percepción para la comunicación oportunidad y trato recibido siendo el promedio alcanzado en 2022 86.04%, superior en 3.66 % al 2021 (82,38%)

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



### COMUNICACIÓN SPA BOGOTÁ 2022

PORCENTAJE POR NIVEL DE CALIFICACIÓN

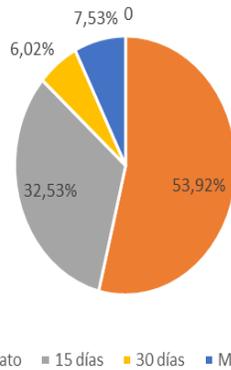


### COMUNICACIÓN SPA BOGOTÁ 2022

PORCENTAJE POR NIVEL DE ACEPTACIÓN

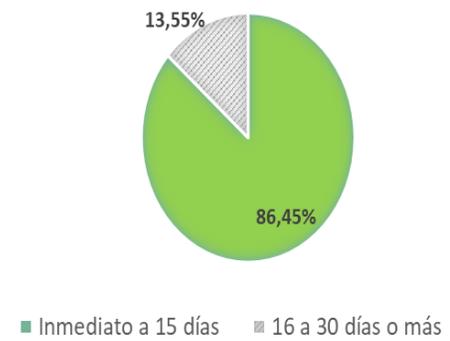


### OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN 2022



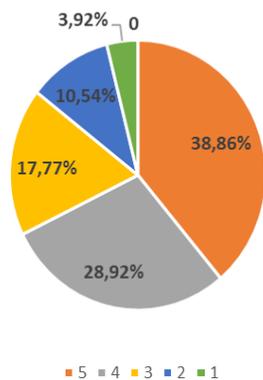
### OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN 2022

CALIFICACIÓN PROMEDIO ANTES O DESPUES DE 15 DÍAS



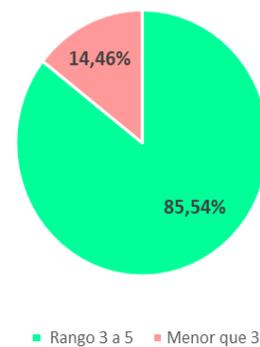
### ATENCIÓN A USUARIOS SPA BOGOTÁ 2022

PORCENTAJE POR NIVEL DE CALIFICACIÓN



### ATENCIÓN A USUARIOS SPA BOGOTÁ 2022

PORCENTAJE POR NIVEL DE ACEPTACIÓN



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



### 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
Encuesta	<p>A través de la encuesta se abrió un espacio para escuchar algunas solicitudes y sugerencias de encuestados en su mayoría fiscales y defensores públicos las cuales se resumen a continuación:</p> <p>Dar respuesta a solicitudes en menor tiempo.</p> <p>Atender más rápido solicitudes por correo electrónico.</p> <p>Enviar el link para audiencia de garantías oportunamente o establecer links fijos.</p> <p>Fijar las audiencias de conocimiento para tiempos más cortos.</p> <p>Que una vez asignada un solicitud los juzgados no demoren en iniciar las audiencias o en devolverla para reprogramación.</p> <p>Demoras y vencimiento de términos en algunos casos.</p> <p>Más atención a solicitudes de audiencias para control posterior en búsqueda selectiva en base de datos.</p> <p>Dar prioridad cuando se pida copia de un expediente para solicitud de audiencia de libertad por vencimiento de términos.</p> <p>Cuando se peticione la designación de un defensor público se remita la totalidad de la actuación, en orden a que previo al inicio de la audiencia, el defensor ya haya leído la actuación.</p> <p>Con mejores medios de trabajo y personal el servicio sería excelente.</p>	<p>La mayoría de las sugerencias tiene que ver con agilizar el servicio tanto en juzgados como en el centro de servicios, para lo cual se han realizado mejoras en algunos procedimientos del centro de servicios integrando medios tecnológicos y en los juzgados la realización virtual de audiencias y utilización de herramientas tecnológicas para la comunicación.</p>

### 3.2 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQR

PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Peticiones</b>				
Atención al Usuario	40.114	39.754	360	<p>En la vigencia 2022 se recibieron 40.114 peticiones que fueron atendidas en los siguientes grupos de las sedes Paloquemao y convida:</p> <p>Respuesta a usuarios: TOTAL 21.512 ingresos Archivo tecnológico: TOTAL 18.574 ingresos Grupo PQRS: TOTAL 28 ingresos</p> <p>La eficacia en la atención de las peticiones fue del <b>99%</b>.</p>

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



PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Total</b>	40.114	39.754	360	
<b>Quejas</b>				
Atención al usuario	3	0	0	<p>Los temas por los cuales se presentaron quejas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mora en asignación de casos con preso.</li> <li>Mejorar trato, agilidad y actitud en la atención personalizada tanto en los juzgados como en el centro de servicios.</li> <li>Mora para iniciar audiencias de garantías en los juzgados.</li> </ul> <p>Los casos presentados como queja en el Centro de servicios fueron investigados por el grupo de PQRS y disciplinarios y no dieron lugar a apertura de ninguna actuación de carácter disciplinario.</p>
<b>Total</b>	3	0	0	
<b>Reclamos</b>				
	19	0	0	<p>Los reclamos fueron recibidos a través de la encuesta sin soportes o casos específicos, más como opinión de quien contesta la encuesta, por lo que se tienen en cuenta para solucionar de manera general no dando lugar a una respuesta en particular; hacen referencia, en su mayoría a:</p> <p>Omisión de citaciones de las partes a diferentes audiencias. Inconsistencias en las labores de reparto de solicitudes de audiencias de garantías. Duplicidad en la asignación de las audiencias preliminares y mora en la asignación de fechas para las audiencias. Falta de comunicación oportuna por parte de los despachos para inicio de audiencias. Dificultad en la conexión a algunas audiencias virtuales. Mora en la repuesta a algunas solicitudes.</p>
<b>Total</b>	19	0	0	
<b>Sugerencias</b>				
	22	0	0	<p>Las sugerencias están relacionadas en su mayoría con:</p> <p>Agilizar trámites. Mayor facilidad para la comunicación con los juzgados. Tener en cuenta tiempos de fiscales y defensores. Coordinación con estas entidades.</p>
<b>Total</b>	22	0	0	
<b>Felicitaciones</b>				
	28	0	0	<p>A continuación algunos términos usados por los encuestados en felicitaciones que describen su percepción con respecto al servicios prestado por el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá:</p> <p>Eficacia Eficiencia Celeridad Diligencia Compromiso</p>

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



PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
				Orden Oportunidad Inmediatez Colaboración Sentido de pertenencia Amabilidad en la atención Virtualidad A la vanguardia en innovación Se mejora cada día.
<b>Total</b>	28	0	0	
<b>TOTAL</b>	40.186	39.754	<b>360</b>	

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

No.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
	Justicia cercana al ciudadano y 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.	89%	<p>Los niveles de satisfacción concluidos de la encuesta de percepción en la cual se midió puntualmente la comunicación, la oportunidad en tiempo de realización de trámites y la atención recibida por parte de los servidores de forma virtual o presencial, cuyo resultado promedio fue de <b>86.04%</b> con un Incremento de 3.66% con respecto a la percepción de 82.38%, obtenida en el 2021.</p> <p>Otra medición de justicia cercana al ciudadano es el grado de eficacia al atender sus solicitudes, así:</p> <p>En <i>los juzgados</i> el indicador promedio de eficacia en la atención para la realización de audiencias y acciones constitucionales fue de <b>88%</b>, con participación de cada proceso así: Acciones constitucionales 93%, Proceso Garantías 80%, Proceso Conocimiento: 92%.</p> <p>En el <i>centro de servicios</i> para la realización de trámites en los grupos se obtuvo un indicador de eficacia promedio de <b>92%</b> así: Atención al usuario 94%, Gestión de Servicios Judiciales 92% y Digitalización 90%.</p> <p>El promedio de los resultados de la encuesta y la eficacia en los procesos de Acciones constitucionales, Proceso Garantías, Proceso Conocimiento, Atención al Usuario, Gestión de Servicios Judiciales y Digitalización es de <b>89%</b>, <b>mediciones que</b> reflejan los esfuerzos por mantener la comunicación y cercanía con los usuarios y partes interesadas.</p>
	Calidad de la Justicia	Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y		El <b>fomento de una cultura de calidad</b> se cristaliza a través de capacitaciones para entender y atender mejor las necesidades y expectativas de los usuarios. En este sentido se desarrollaron las siguientes actividades:

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>medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.</p>		<p><b>Jornadas de Inducción-reinducción del SIGCMA-SPA</b> Se realizaron cuatro (4) jornadas a los servidores judiciales del Centro de Servicios, en las cuales se divulgaron ajustes realizados al SIGCMA-SPA y se hizo un recorrido por los temas del mismo, incentivando la consulta del microsítio, para aplicación del sistema. Se informó sobre las novedades de gestión documental como TRD y protocolo para la digitalización de procesos penales.</p> <p><b>Cursos protocolización de expedientes:</b> Realizado por integrantes del grupo de digitalización del centro de servicios bajo los parámetros del protocolo para digitalización de expedientes dirigido a los servidores del Centro de Servicios.</p> <p><b>Diplomado HSEQ</b> Cupos asignados por la Coordinación Nacional del SIGCMA en los cuales se certificaron cuatro nuevos auditores.</p>
		<p>Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA).</p>	<p>89.5%</p>	<p>A continuación, se resumen las actividades realizadas para mejorar el SIGCMA y los porcentajes alcanzados:</p> <p>Cumplimiento Plan Acción: 98% Desempeño de los procesos Centro Servicios: 92% Desempeño de los procesos juzgados: 88% Percepción partes interesadas: 86.04% Cierre Oportuno de Acciones de Gestión: 80% PROMEDIO: 89.5%</p> <p>Se detallan a continuación otras actividades llevadas a cabo:</p> <p><b>Auditorias:</b> Se realizaron las Auditorías interna y externa en las cuales se mantuvo la certificación y no se presentaron no conformidades (Interna: 0 NC; Externa: 0 NC)</p> <p><b>Actualización Documentos del SIGCMA:</b> Como parte fundamental de la mejora continua del SIGCMA en el SPA Bogotá, se inicia en diciembre de 2022 la revisión de los siguientes documentos en Mesas de Trabajo con la asesora de Undernet. Mapa de procesos. Caracterizaciones todos los procesos. Se proyectó la revisión de los siguientes para el 2023: Manual de Calidad. Matriz de riesgos SPA. Identificación de Salidas No Conformes. Matriz de partes interesadas.</p> <p>En cuanto a procedimientos se actualizaron quince (15) procedimientos en los grupos del Centro de Servicios para incluir acciones de mejora relacionadas con la implementación de herramientas tecnológicas, los cuales fueron aprobados por el juez coordinador mediante acta de aprobación de octubre 5 de 2022.</p> <p>Se diseñó la "Guía para la elaboración de comunicaciones</p>

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



				<p>escritas y correos electrónicos institucionales”, con el objetivo de estandarizar y mejorar las <b>comunicaciones escritas</b> con el usuario a través de los diferentes medios. Fue socializada el 25 de noviembre de 2022 a través de correo electrónico institucional.</p>
	Anticorrupción y Transparencia	Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.		<p>El sistema penal aporta a la construcción de una cultura orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial mediante la observancia de los principios y valores de integridad, transparencia, honestidad y cumplimiento de las obligaciones la constitución y la ley.</p> <p>Se influye de diferentes formas en la toma de conciencia sobre el deber de cada servidor:</p> <p>Implementando los controles adecuados dentro de los procedimientos, de manera que se asegure la eficacia en la prestación de servicios.</p> <p>Se realizó seguimiento a las Quejas de los usuarios, determinando cuales requieren abrir investigación disciplinaria en cuyo caso se adelanta en el grupo de disciplinarios o en la comisión de disciplina.</p> <p>Los reclamos reciben un tratamiento similar en el grupo Atención de PQRS, quienes los direccionan a los líderes del grupo respectivo investigando y recibiendo los descargos para tomar una decisión por parte del Juez Coordinador.</p>

#### 4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Acciones Constitucionales	Eficacia	100%	93%	<p>Se realiza el cálculo del indicador con base en las estadísticas publicadas por la UDAE.</p> <p>El indicador para las acciones constitucionales se calcula del total reportado por los juzgados del SPA Bogotá siendo de 93% por encima del total general de 92%.</p> <p><i>Fuente: UDAE-SIERJU</i> <i>Fecha de Corte: 30/01/2023</i></p>
Garantías	Eficacia	80%	80%	<p>Para el indicador del proceso de Garantías se toman los datos del total de ingresos efectivos y egresos efectivos en los juzgados penales municipales con función de control de garantías siendo el indicador de 80% y el total general 83%.</p> <p><i>Fuente: UDAE-SIERJU</i> <i>Fecha de Corte: 30/01/2023</i></p>
Conocimiento	Eficacia	80%	92%	<p>El indicador del proceso de conocimiento se calcula del total de ingresos efectivos y total de egresos efectivos en los juzgados penales municipales y de circuito con función de conocimiento alcanzando un indicador promedio de 92% (PMC: 96%; PCC: 89%), superior al total general de 84%.</p> <p><i>Fuente: UDAE-SIERJU</i> <i>Fecha de Corte: 30/01/2023</i></p>
Atención al Usuario	Eficacia	98%	94%	<p>El proceso de atención al usuario conformado por los grupos Respuesta a usuarios, Reparto de garantías,</p>
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO		REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021		FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				<p>Correspondencia, Archivo tecnológico, Reparto conocimiento, Recepcion a juzgados, Administracion de sala y PQRS, los cuales reportaron el indicador de eficacia individual, para obtener el promedio del proceso, siendo de 94% para el 2022, superando en 3 % el de 2021 (91%).</p> <p>Indicador bastante positivo si se tiene en cuenta que se presentaron algunos inconvenientes para la consecución de los procesos tanto físicos como virtuales, requeridos para dar respuesta a los usuarios.</p>
Gestión de Servicios Judiciales	Eficacia	98%	92%	<p>El proceso de Gestión de Servicios Judiciales conformado por los grupos Apoyo secretarial, depósitos judiciales, capturas y libertades, ejecución de penas, registro de actuaciones, envíos a tribunal y preclusiones, tutelas comunicaciones, notificaciones quienes alcanzan en promedio el 92% de eficacia en la realización de trámites ordenados por los juzgados, superando en 6% el promedio obtenido en el 2021 (86%).</p> <p>Los grupos de éste proceso también se ven afectados cuando la información requerida no es suministrada oportunamente, sin embargo se resalta el esfuerzo de los integrantes para lograr el cumplimiento de los trámites alcanzando índices de eficacia promedio como los presentados.</p>
Gestión Documental (Digitalización)	Eficacia	92%	90%	<p>El grupo de digitalización mantiene el indicador de eficacia promedio de 90% aumentando en 1% con respecto al 2021 (89%).</p> <p>Este grupo ha tenido que ajustar su procedimiento y realizar capacitaciones a los integrantes para realizar los ajustes y alinearse al protocolo para la digitalización de expedientes.</p>
Mejoramiento del SIGCMA	Cumplimiento plan acción	90%	98%	<p>Las actividades incluidas en el plan de acción a desarrollar en el Centro de Servicios en el 2022 se realizaron en 98% reprogramando actividades que deben continuar en el 2023 como la actualización de documentos según el programa de la Coordinación Nacional SIGCMA y documentos propios del SPA, tales como los procedimientos de los procesos de los juzgados.</p>
	Percepción partes interesadas	85%	86.04%	<p>Indicador de 86.04% superior al 2021 (82.38%), como se describe en el numeral 2 <i>GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (RESULTADO DE ENCUESTAS)</i>, alcanzando la meta propuesta.</p> <p>Se calculó promediando los temas de la encuesta.</p>
	Cierre Oportuno de Acciones de Gestión	90%	80%	<p>Se documentaron ocho (8) acciones de mejora y dos (2) acciones correctivas de las cuales ocho (8) fueron cerradas oportunamente, es decir el 80%.</p> <p>Las acciones documentadas se relacionan con la solución de inconvenientes que se presentaban para la elaboración de comunicaciones en la sede convida y que afectaban el desarrollo de audiencias; mejorando la comunicación con</p>

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



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				<p>los juzgados PMC.</p> <p>Se tramitó para los despachos Penales Municipales de Conocimiento un usuario y contraseña para el ingreso a la página de Telegrafía – Movistar y poder consultar el estado de las citaciones enviadas por éste medio.</p> <p>Se diseñó el formato "Correos Devueltos" que consolida e informa al despacho los correos de las citaciones devueltas o no entregadas.</p> <p>Se aseguró el agendamiento y comunicación de una audiencia a las partes de un proceso mediante el envío todos los correos en el formato "Solicitudes de Audiencias Virtuales del Cendoj"</p> <p>En el grupo de Tribunal y Preclusiones Convida se mejoró el control para el envío de procesos penales para el trámite de preclusiones y/o apelaciones virtuales enviados por los despachos, actualizando el procedimiento.</p> <p>Se llevaron a cabo acciones de mejora relacionadas con:</p> <p>La implementación de herramientas tecnológicas en los procedimientos, los cuales fueron aprobados por los líderes del grupo respectivo y finalmente por el Juez Coordinador mediante acta de aprobación de octubre 5 de 2022. Se revisaron y actualizaron quince (15) procedimientos de los grupos del Centro de Servicios.</p> <p>Comités con los líderes del Centro de servicios y el Coordinador Nacional del SIGCMA en los meses de febrero marzo y abril de 2022, en las cuales se actualizó el mapa de procesos, se planificaron las Jornadas de inducción y reinducción y se realizó el borrador del manual de calidad.</p> <p>Se realizaron las capacitaciones de inducción– reinducción, de acuerdo con el programa. Siendo exitosa la acción al poder divulgar el SIGCMA al nuevo personal del centro de servicios y actualizar el mismo a los servidores antiguos. La acción fue adecuada pues cubre la necesidad de capacitación al personal para cumplirlas políticas y requisitos de la organización. Fue conveniente porque al conocer la organización se puede contribuir mejor al logro de los objetivos de la institución. Fue eficaz pues se cumplió a cabalidad con el objetivo de capacitar el personal del centro de servicios judiciales.</p> <p>Se realizó un taller de auditores el 25 de mayo de 2022 con la Coordinación Nacional SIGCMA, en el que participaron trece (13) auditores del Centro de Servicios certificados en el 2021, con el objetivo de involucrarlos como auditores observadores en las auditorías internas 2022.</p>

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



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
	Desempeño de los procesos	90%	90%	El indicador de Desempeño de los procesos del 90%, es el promedio de los indicadores de eficacia de cada proceso misional y de digitalización, indispensable para el desempeño de los procesos misionales: Acciones Constitucionales: 93% Garantías 80% Conocimiento 92% Gestión de Servicios Judiciales 94% Atención al Usuario 92% Digitalización 90%
	Auditorías: No Conformidades		0 NC	No se presentaron no conformidades, tanto en la auditoría interna como en la externa. Para atender algunas observaciones se realizaron acciones tendientes a mejorar el sistema de forma general, las cuales se detallan en el numeral 8.

## 5. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS

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

NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES				
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Atención al Usuario	1	Reparto sin preso, siendo correcto con preso, en reparto de conocimiento.	Solicitar autorización al juzgado para hacer la corrección de la colilla de reparto.	N/A
	63	Entrega de respuesta a solicitudes fuera del término de ley por falta de información de los procesos o demora en firmas.	Realizar el trámite inmediatamente una vez se cuente con la información.	Capacitar en el manejo de justicia XXI para la clasificación de las peticiones. Priorizar las peticiones. Agilizar el acceso a los procesos ya sea en físico o digitales.
Digitalización	3	Devolución de procesos por parte del Tribunal por fallas en la conformación del protocolo del expediente digital.	Reprocesar la digitalización para cada caso particular.	Jornadas de capacitación el 5 de julio de 2022 sobre el protocolo del expediente digital. Continua retroalimentación sobre las etapas del proceso penal a los integrantes del grupo. Días de teletrabajo a fin de contar con conectividad más estable. Comunicación constante con la mesa de ayuda.

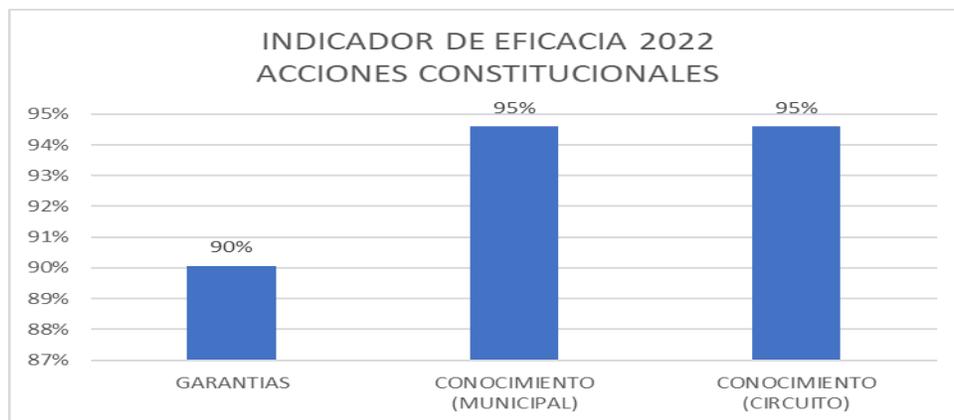
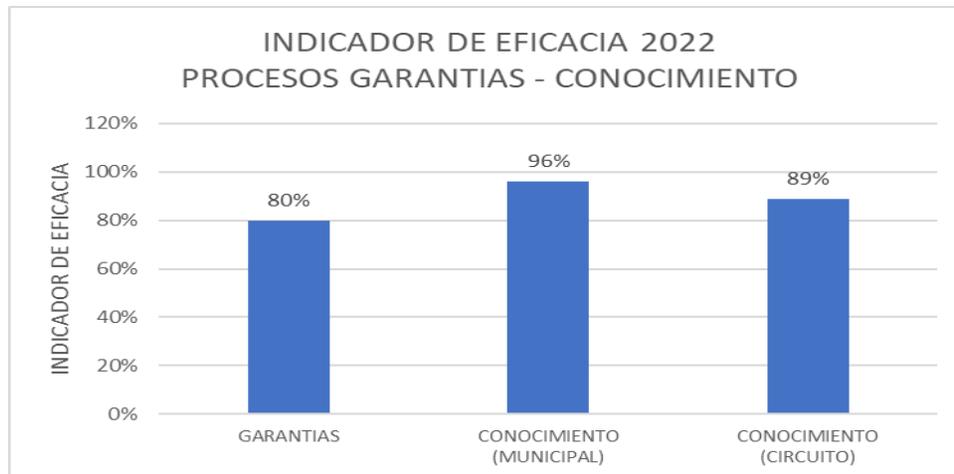
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



**NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES**

Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Gestión de servicios Judiciales	43	Registros no realizados, erróneos o incompletos; direccionamiento errado, en Justicia XXI.	Realizar el registro Correcto una vez detectado el error.	Capacitación al personal de registro. Actualización instructivo.

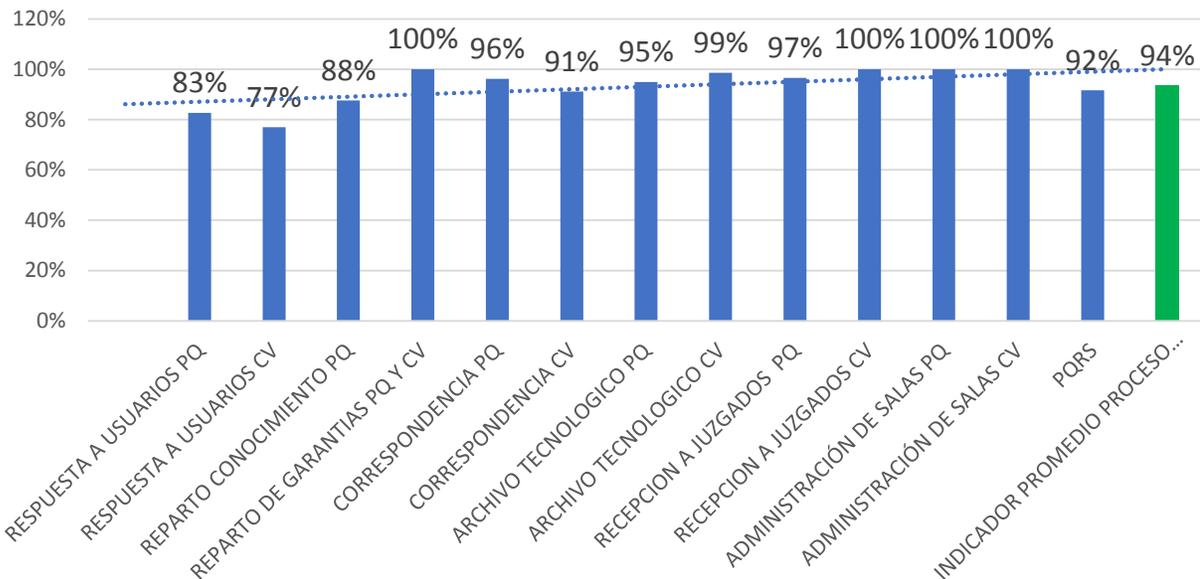
**6. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos)**



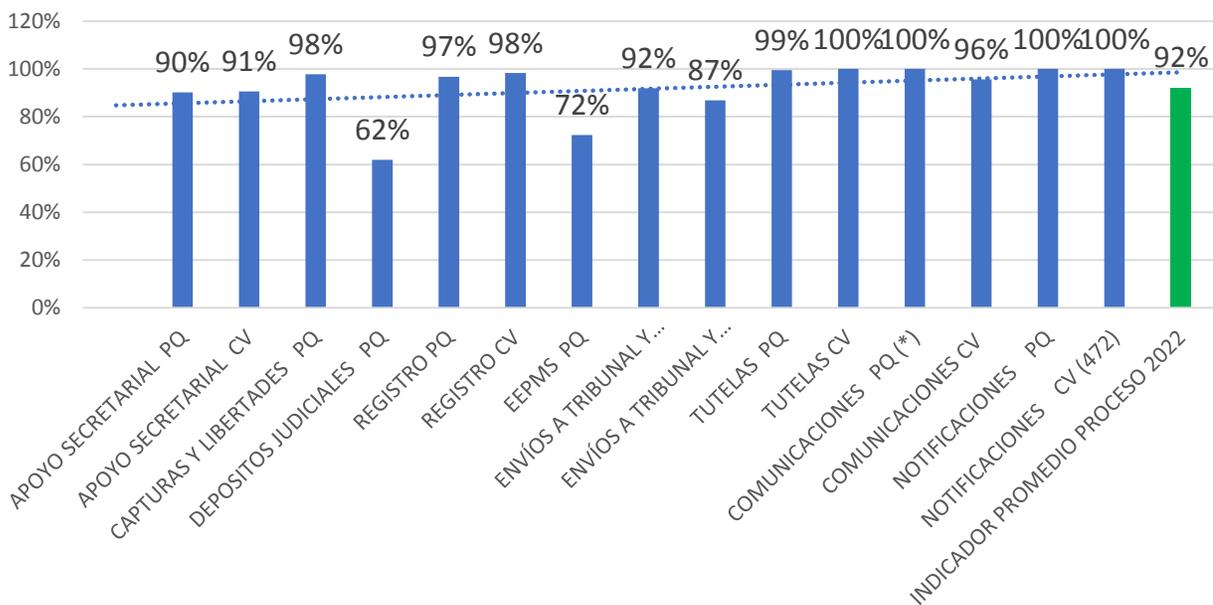
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



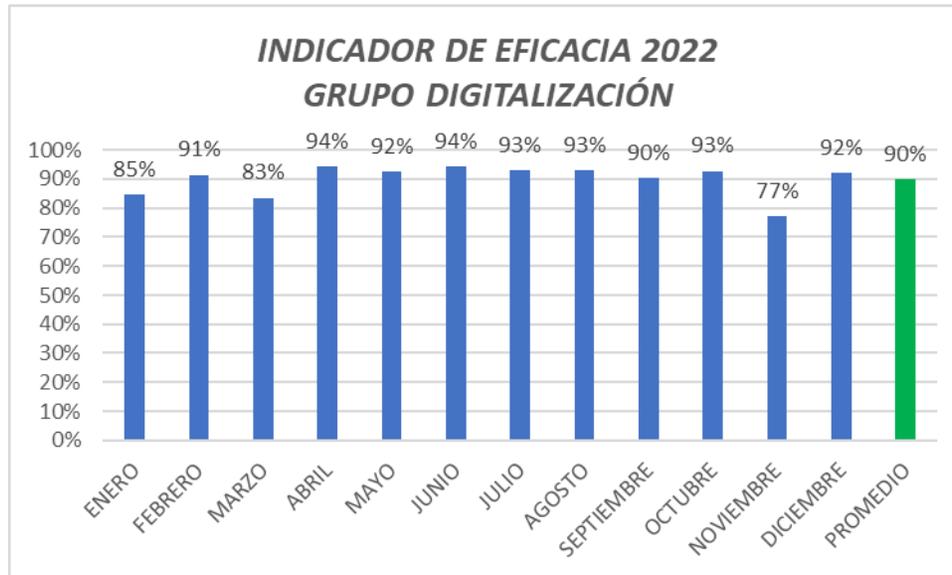
### PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO INDICADOR DE EFICACIA 2022



### PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS JUDICIALES INDICADOR DE EFICACIA 2022



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



## 7. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Acciones constitucionales Garantías Conocimiento Atención al Usuario Gestión de servicios Judiciales Gestión documental Evaluación SIGCMA	Auditor Líder Dr. Hector Eduardo Marin Taborda  Equipo Auditor: Dr. Diego Peláez Dr. Rafael David Sarabia Fragosa Dr. Camilo Alejandro Romero Laiton Dr. Eddison González Herrera Ing. Carmen Inés Moreno Benítez	6 al 10 DE JUNIO DE 2022	0	No se presentaron No Conformidades.  Se contó con la participación de los auditores observadores del Centro de servicios, los cuales acompañaron durante todo el proceso a los Auditores asignados por la Coordinación Nacional SIGCMA.  Oportunidades de mejora:  Mejorar la conexión a internet para evitar demora en los trámites.  Participación de los equipos de trabajo en la construcción y actualización de documentos y herramientas con el fin de atacar los riesgos y permitir el sostenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.  La percepción del usuario puede medirse con la calificación de los parámetros actualmente evaluados. No es necesario recopilar una encuesta adicional que evalúe el concepto general del servicio prestado.
Acciones constitucionales Garantías Conocimiento Atención al	ICONTEC Dra. MARTHA LILIANA BERNAL BELLO	8, 9, 10 DE AGOSTO DE 2022	0	No se presentaron No Conformidades.  Oportunidades de mejora comunicadas por la auditora al cierre de la auditoría:
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	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Usuario Gestión de servicios Judiciales Gestión documental Evaluación SIGCMA				<p>Actualizar los logotipos de la certificación ICONTEC, se encontraron logos desactualizados tanto en juzgados como en el centro de servicios.</p> <p>En el indicador de eficacia del grupo de Respuesta a usuarios CV, analizar la posibilidad de establecer una meta estacional, que fuera menor a la establecida en el nivel de referencia, esto para cuando se presentaran disminución en el personal del grupo</p> <p>En el grupo de registro de la sede Convida estudiar la posibilidad de automatizar del reparto interno de los trámites, estos se puede focalizar dependiendo las capacidades y perfiles de los integrantes del grupo.</p> <p>Revisar la trazabilidad del Sistema Justicia XXI, si bien se conoce que existe un usuario y contraseña personal e intransferible, se debe hacer seguimiento a posibles modificaciones.</p> <p>Se encontraron extintores vencidos en la sede de Convida, sin embargo se le mostró a la auditora el cronograma para recoger los extintores vencidos por parte de Dirección Ejecutiva.</p>

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

No aplica para el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.

## 9. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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

Pilar Estratégico	Proyecto de inversión	Valor
CALIDAD DE LA JUSTICIA	Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial	\$ 700.000.000
	Formar, capacitar y certificar en sistemas de gestión ambiental y NTC 6256:2021 y GTC 286:2021 en los requisitos ambientales que solicita la norma	\$ 1.200.000.000
	Formar, capacitar y certificar en modelos de gestión, sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad informática, norma antisoborno, estructuras de alto nivel articuladas a la NTC 6256:2018 y GTC 286:2018	
	Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma.	\$ 1.000.000.000

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

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

## 10. 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?
Atención al Usuario	Vencimiento de términos para dar respuesta a solicitudes	Coordinación de los líderes de los grupos con los encargados de los archivos para que se agilice la entrega de procesos para dar respuesta a las solicitudes de usuarios.	NO	NO
	Ingreso de procesos provenientes de los juzgados con Información incompleta.	Mayor control por parte del grupo de Recepción a juzgados al momento de recibir los procesos.	NO	NO
Gestión de servicios Judiciales	Pérdida temporal de información	Grabación de audiencias: Ubicar la grabación cuyo registro no se entregó al grupo de archivo tecnológico consultando otras dependencias.	NO	NO
	Demora en trámites por falta de información interna o externa.	Mayor comunicación con Fiscalía y otras entidades o con los grupos de archivo del centro de servicios.	NO	NO
	Interrupción en el servicio por fallas tecnológicas. Continuas caídas en la red de comunicaciones del Complejo Judicial – Paloquemao.	Comunicación con la Unidad de informática para dar solución de los eventos que se presenten. Implementación de las herramientas tecnológicas para el trabajo en casa.	NO	NO

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

Han sido eficaces porque se ha disminuido la probabilidad de ocurrencia de cada evento y el impacto que se genera en los usuarios.

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

Se ha generado mayor conciencia ambiental lo que se manifiesta en:

El incremento en el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación y en la atención al usuario.

La integración de aplicativos y nuevas herramientas en los procedimientos.

Incremento de la digitalización de procesos judiciales.

Disminución en el uso de papel y tóner.

## 11. ACCIONES DE GESTIÓN (Acciones de Mejora y Correctivas)

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



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	
Gestión de servicios Judiciales	3	3	3	1	1	1	<p>Las acciones documentadas se relacionan con la solución de inconvenientes que se presentaban para la elaboración de comunicaciones en la sede convida y que afectaban el desarrollo de audiencias.</p> <p>Se tramitó para los despachos Penales Municipales de Conocimiento un usuario y contraseña para el ingreso a la página de Telegrafía – Movistar y poder consultar el estado de las citaciones enviadas por éste medio.</p> <p>Se diseñó el formato "Correos Devueltos" que consolida e informa al despacho los correos de las citaciones devueltas o no entregadas.</p> <p>Se aseguró el agendamiento y comunicación de una audiencia a las partes de un proceso mediante el envío todos los correos en el formato "Solicitudes de Audiencias Virtuales" del CENDOJ.</p> <p>En el grupo de Tribunal y Preclusiones Convida se mejoró el control para el envío de procesos penales para el trámite de preclusiones y/o apelaciones virtuales enviados por los despachos.</p>
Gestión documental				1	0	0	<p>Se programó una acción para implementar el Gestor Documental con apoyo de la Unidad de Proyectos Especiales de Tecnología, sin embargo el proyecto fue suspendido.</p>
Mejoramiento SIGCMA	5	4	4	1	0	0	<p>Se llevaron a cabo acciones de mejora relacionadas con:</p> <p>La implementación de herramientas tecnológicas en los procedimientos los cuales fueron aprobados los líderes del grupo respectivo y finalmente por el Juez Coordinador mediante acta de aprobación de octubre 5 de 2022. Se revisaron y actualizaron quince (15) procedimientos de los grupos del Centro de Servicios.</p> <p>Comités con los líderes del Centro de servicios y el Coordinador Nacional del SIGCMA en los meses de febrero marzo y abril de 2022, en las cuales se actualizó el mapa de procesos, se planificaron las</p>
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO			REVISÓ SIGCMA - CENDOJ			APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021			FECHA: 29/06/2021			FECHA: 29/07/2021



PROCESO	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>Jornadas de inducción y reinducción y se revisó el manual de calidad.</p> <p>Se realizaron las capacitaciones de inducción – reinducción, de acuerdo con el programa. Siendo exitosa la acción al poder divulgar el SIGCMA al nuevo personal del centro de servicios y actualizar el mismo a los servidores antiguos.</p> <p>La acción fue adecuada pues cubre la necesidad de capacitación al personal para cumplirlas políticas y requisitos de la organización. Fue conveniente porque al conocer la organización se puede contribuir mejor al logro de los objetivos de la institución. Fue eficaz pues se cumplió a cabalidad con el objetivo de capacitar el 90% del personal del centro de servicios judiciales.</p> <p>Se realizó un taller el 25 de mayo de 2022 para auditores certificados en el 2021 del Centro de Servicios en cooperación con la Coordinación Nacional SIGCMA.</p> <p>Se programaron como auditores observadores en las auditorías internas del SPA Bogotá realizadas entre el 6 y el 10 de junio de 2022.</p>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	

## SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 12. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Documentar las acciones de gestión y utilizar las herramientas proporcionadas por el SIGCMA.	Líder de cada proceso	2023
Actualizar los procedimientos de los juzgados de acuerdo con los ajustes por la implementación de la virtualidad.	Jueces Representantes	2023
Documentar los procedimientos del nuevo grupo de Apoyo Tecnológico.	Líder de grupo	2023

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



### 13. 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?	Continuar la alineación al SIGCMA del nivel central.
¿Se requieren recursos?	

### 14. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	El SIGCMA del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, cumple los requisitos legales, de los usuarios y de la organización mediante la aplicación de los instrumentos del SIGCMA dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Consejo Superior.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE.	Se controlan los procesos contribuyendo al logro de los objetivos, lo que genera mayor confianza en los usuarios.
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"> <li>• Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.</li> <li>• Calidad de la Justicia</li> <li>• Anticorrupción y Transparencia</li> </ul>
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.

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