



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTÁ COMPLEJO
PALOQUEMAO

Informe año:	Ciclo 2020		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	11	09	2020

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR					
PROCESO(S) AUDITADO(S) <u>VIGENCIA ANTERIOR:</u>	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	6		
		Fecha Realización Auditoría: 5, 6 y 11 de junio de 2019	DD	MM	AAAA
ESTRATÉGICOS:			11	06	2019
MISIONALES:	Garantías, Conocimiento, Acciones constitucionales.				
APOYO:					
EVALUACIÓN Y MEJORA:					
Nombre del Auditor Interno:	William Espinosa Santamaría	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:			x		
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	SI	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoria externa- Auditoria del ICONTEC-	SI	NO	
	x		x		
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	SI	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorias anteriores, en la auditoria realizada en la vigencia anterior.	SI	NO	
	x		x		
Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.	SI	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	SI	NO	
	x		x		
OBSERVACIONES:					



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	7		
ESTRATÉGICOS:		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Garantías, Conocimiento, Acciones, Constitucionales.	3 al 14 de agosto de 2020	08 y 09	2020	
	Atención al usuario, Gestión de servicios judiciales.	3 de septiembre de 2020			
APOYO:	Gestión documental	3 de septiembre de 2020			
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento y evaluación del SGC	3 de septiembre de 2020			

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	7	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			3	08	2020		3	09	2020

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
William Espinosa Santamaría	3107121853	wepinosasantamaria@gmail.com	Sandra Paola Castillo Hernández	3005687148	scastilh@cendoj.ramajudicial.gov.co
			Cindy López	3143920987	clopezro@cendoj.ramajudicial.gov.co
			Cristian Bohórquez	3154986402	cbohorqr@cendoj.ramajudicial.gov.co
			Rodrigo Batanero Urueña	3163973548	rbataneu@cendoj.ramajudicial.gov.co
			Ceferino Velásquez	3157725481	cvelasqt@cendoj.ramajudicial.gov.co
			Carmen Inés Moreno	3123834417	cmorenob@cendoj.ramajudicial.gov.co
			Eddison Gonzalez Herrera		egonzalh@deaj.ramajudicial.gov.co

2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORÍA:



OBJETIVO:

Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA y de los Sistemas de Gestión de Calidad: SGC (específicos) articulados al SIGCMA a partir de la validación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001: 2015; NTC ISO 14001:2015 (donde proceda) y las directrices establecidas por la Entidad, con el fin de velar por el mantenimiento del sistema y por la eficacia, eficiencia y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad: SIGCMA-SGC.

ALCAN CE:

Verificación de los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 (donde procede) a los procesos del SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura del Nivel Central, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial DEAJ, Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración de Justicia, Despachos Judiciales, Oficinas de Apoyo, Centros de Servicio, Secretaria (a) General; los Sistema de Gestión de las Altas Cortes articulados al SIGCMA: SIGCMA-SGC certificados y las sedes próximas a certificarse en el SIGCMA-SGC.

COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):

Juzgados Penales del Circuito con Función de Conocimiento de Bogotá:

- Juzgado 01 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 04 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 06 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 09 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 12 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 13 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 14 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 16 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 17 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 18 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 20 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 21 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 24 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 34 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 36 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 39 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 44 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 49 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 55 Penal Circuito Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.

Juzgados Penales Municipales con Función de Conocimiento de Bogotá:

- Juzgado 01 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 02 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 03 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 05 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 07 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 08 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 09 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 10 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 11 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
- Juzgado 12 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.



Juzgado 13 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 16 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 17 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 18 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 19 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 20 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 21 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 22 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 23 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 24 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 26 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 27 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 28 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 30 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 37 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 39 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 40 Penal Municipal Funcion Conocimiento Bogota - Bogota D.C.

Juzgados Penales Municipales con Función de Control de Garantías de Bogotá:

Juzgado 01 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 02 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 05 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 06 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 07 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 08 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 09 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 10 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 11 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 12 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 13 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 17 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 19 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 20 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 22 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 24 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 25 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 27 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 28 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 30 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 30 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 32 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 33 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 34 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 36 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
Juzgado 37 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.



Juzgado 38 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 39 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 41 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 42 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 44 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 45 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 46 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 47 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 48 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 49 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 50 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 52 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 53 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 55 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 56 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 58 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 58 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 59 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 60 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 62 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 64 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 65 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 67 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 69 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 70 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 72 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 73 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 74 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 75 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 76 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 79 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 80 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 81 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.
 Juzgado 82 Penal Municipal Funcion Control Garantias Bogota - Bogota D.C.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

Se realizó la auditoría con enfoque al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 (donde proceda), NTC ISO 19011:2018, los documentos propios de cada SIG y los de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA-SGC.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

3.1. RESULTADO DETALLADO

NO.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	CONFORMIDAD (En las columnas NC y Observación anotar el requisito a que aplica la Evidencia; en la Columna
-----	--------------------------	---------	---



		Criterios de auditoria /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
		NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	Descripción: Evidencia:			
2	Descripción: Evidencia:			
3	Descripción: Evidencia:			

NC: No conformidad.

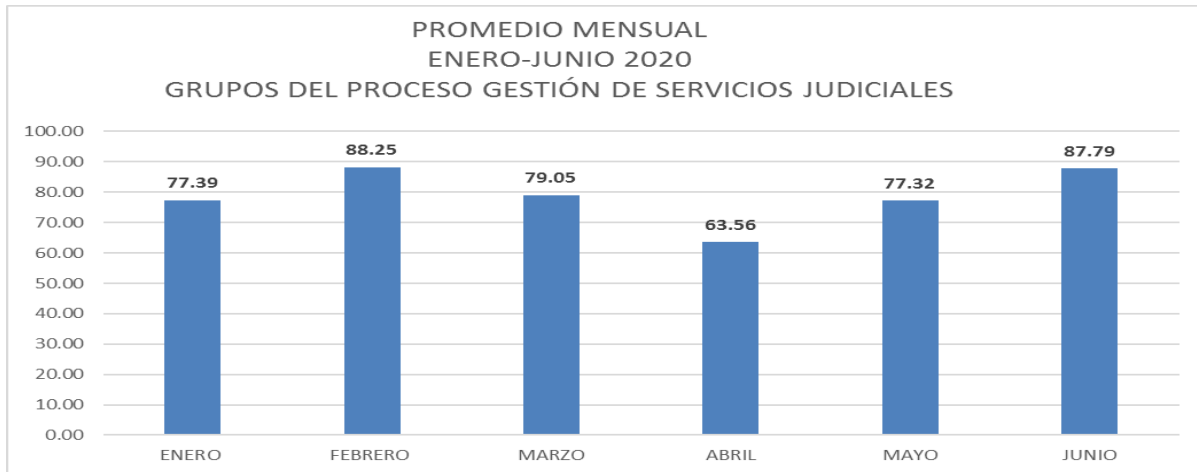
3.2 FORTALEZAS

1. Se resalta el informe de Revisión por la Dirección, el cual se realizó en diciembre de 2019 y otro parcial en julio 2020; en el que se resaltan:
 - a) La realización de las reuniones permanentes con los Líderes del Centro de Servicios;
 - b) La adecuación de las TICs en el desarrollo de las funciones judiciales para la no afectación del servicio público de administrar justicia y el manejo de los objetivos ambientales, fortaleciéndose a través de las TICs;
 - c) El trabajo con los Jueces Directores de Despacho para el uso de las TICs.
 - d) La capacitación realizada para el desarrollo de audiencias por mecanismos como TEAMS, ZOOM, etc.
 - e) El Plan cero papel;
 - f) Las acciones tomadas en el marco de la declaratorio de emergencia entre ellas:
 - g) Se instalaron cincuenta (50) pantallas para las salas físicas de la sede Paloquemao y veinte (20) para la sede Convida.
 - h) **Creación de correo electrónico institucional para citas previas**
 - i) Se han recibido más de 100 inquietudes por este medio.
 - j) Para **Cita presencial**, se crearon los siguientes correos electrónicos institucionales:
 - k) Para la sede Paloquemao: programacioncitasuspq@cendoj.ramajudicial.gov.co
 - l) Para la sede Convida: programacioncitasuscv@cendoj.ramajudicial.gov.co
 - m) Las solicitudes para cita presencial que ingresen a estos correos, se direccionan al grupo que le corresponde realizar la función, para la cual es solicitada la cita.
 - n) De la misma forma se reciben solicitudes para cita presencial en el correo de la coordinación: coorcserspabta@cendoj.ramajudicial.gov.co , donde se estudia la petición y se determina si se otorga o no la cita, caso en el cual se brinda la alternativa conveniente.
 - o) **Creación de correos electrónicos para atención a usuarios externos**
 - p) Se crearon correos electrónicos institucionales para atender a los fiscales, abogados, víctimas, usuarios y todas las partes externas interesadas.
 - q) Se obtuvo la asignación de un teléfono celular institucional para atender a los fiscales y otras partes.
 - r) Realización de audiencias virtuales durante la pandemia : Una vez cerrados la mayoría de los despachos judiciales en el complejo judicial de Paloquemao y sede Convida, y teniendo en cuenta que desde hace varios años es posible realizar las audiencias de forma virtual, en reuniones con el Consejo Superior y atendiendo la petición de los jueces de implementar la realización de las audiencias desde casa, contacté a la Magistrada Auxiliar Natalia Gaona Cifuentes, del Consejo Superior de la Judicatura solicitándole autorización para iniciar la realización de las audiencias virtuales remotamente, desde la casa de los jueces.
 - s) Apoyo para la realización de audiencias virtuales en casa: El centro de servicios a través del grupo de administración de salas brinda el apoyo que requieran los juzgados para la realización de las audiencias desde la casa, para lo cual se realiza una programación de disponibilidad del grupo, tendiente a brindar el servicio permanentemente incluidos fines de semana y festivos las veinticuatro horas.
 - t) Plan de digitalización de expedientes: Plan piloto de digitalización de procesos para los despachos judiciales escritos de acusación, EPMS. Se reactiva y organiza el grupo de digitalización asignando personal y equipos con los cuales se implementa un método para la digitalización de los expedientes que deben ser entregados al Tribunal, a los despachos una vez hecho el reparto a jueces de Circuito, o en los casos que se requiera un proceso digitalizado. Esto modifica los procedimientos de los grupos involucrados permitiendo garantizar la entrega del proceso al juzgado de manera virtual, subsanando el inconveniente que se presentaba al iniciar la cuarentena por la pandemia, al no poder ser recibidos



físicamente por los empleados de los juzgados, lo anterior sin perjuicio que el juzgado que desee lo pueda reclamar en físico en el centro de servicios.

- u) Promedios mensuales procesos gestión de servicios judiciales y atención al usuario El indicador mensual promedio de los grupos que conforman los procesos misionales desarrollados en el centro de servicios -atención al usuario y gestión de servicios judiciales- se presentan en los gráficos que se muestran a continuación:



2) Incidencia del uso de tecnología antes y durante la pandemia

El hecho de haber podido ajustar los procedimientos a las nuevas tecnologías, sin cambiar los objetivos fundamentales de cada uno, demuestra la capacidad del personal para adaptarse a las nuevas formas de trabajo, entre las que se encuentran:

Trabajo remoto

Trabajo en casa

Trabajo presencial con limitantes.

Utilización de One Drive y share point para compartir archivos.

Incremento del uso de correos electrónicos institucionales.

Implementación de bases de datos con más recursos.

Conscientes que estamos en un proceso que aún inicia, se toman otras decisiones para apoyar a los juzgados y a los grupos del centro de servicios, como la reactivación del grupo de digitalización bajo nuevos lineamientos.

A continuación, se muestran gráficas del comportamiento de la gestión realizada por cada uno de los grupos tanto en Paloquemao como en Convida, que representan el indicador de eficacia en cada caso.



sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, profundizando en el manejo de riesgos. Este seminario-taller fue programado para finales de marzo, dado que se debía coordinar la logística para impartir varias charlas en el edificio El cubo de Colsubsidio a las que asistían los jueces y empleados de los 179 juzgados escalonadamente, para dar un giro a las capacitaciones ya que en años anteriores se ha hecho llevando los capacitadores y el material que se entrega a los juzgados, lo que impedía la atención total de los funcionarios y empleados a raíz del cruce de horarios con la realización de audiencias. Este plan tuvo que ser suspendido de manera presencial a raíz de la pandemia. Posteriormente se hicieron gestiones para organizarlo virtualmente, no siendo posible la realización por compromisos de la conferencista.

3. Adaptación de los juzgados a las TIC suministradas por el Consejo Superior de la Judicatura, lo cual ha permitido dar continuidad a los servicios y en general a la administración de justicia por el SPA Bogotá.
4. Apertura de todos los canales virtuales para conocer las necesidades de las partes interesadas y el uso de herramientas tecnológicas para la socialización del conocimiento y el seguimiento de actividades en tiempos de pandemia COVID 19.
5. Se resaltan los nuevos canales y medios de comunicación adoptados para la prestación del servicio de administración de justicia como lo son correos electrónicos, la herramienta Microsoft 365, creación de cuentas de correo, capacitaciones en Microsoft Teams, SharePoint, Correo Electrónico, One drive, publicaciones de estados electrónicos, soporte de audiencias virtuales judiciales, Implementación de redes sociales, página web, y manejo 100% de expedientes digitales tanto en materia penal como constitucional, la organización, digitalización de todos los documentos, (expedientes, sentencias, actas de la audiencias etc.) y por último el archivo digital.
6. En la implementación de herramientas tecnológicas sobresale la realización de audiencias virtuales, tales como Microsoft Teams polycom, Rp1, Skype entre otros, comunicaciones telefónicas con cada interviniente, teleconferencias vía aplicaciones, medios de comunicación instantánea como What Sapp o mensaje de texto, firmas digitales, cuadro para el control y gestión de correspondencia en formato Forms, cuadro de registro de programación diaria y semanal de audiencia y repositorio de jurisprudencia relevante por caso.
7. Sobresale el Micrositio creado por los despachos judiciales para comunicar al usuario todo lo pertinente a las solicitudes y trámites judiciales al interior de cada despacho judicial.
8. Seguimiento detallado de los procesos, en sincronía con herramientas como Google Calendar.
9. Digitalización de los expedientes.
10. Claridad en que el juez es el líder sistema de gestión de la calidad y extender el liderazgo a los empleados como líderes de su propio trabajo.
11. Se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente y se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del usuario.
12. Las estrategias que han implementado los juzgados para contribuir a la eficacia del SIGCMA en tiempos de pandemia tales como: optimizar los canales de comunicación para satisfacer las necesidades de los usuarios, responder oportunamente por estos medios las solicitudes y dudas que llegan a los despachos, emitiendo las decisiones judiciales de manera ágil para cumplir con los términos establecidos por la ley y la constitución.
13. La consciencia generada para cuidar el medio ambiente al ahorrar energía mediante la digitalización de las carpetas.
14. Para la medición de satisfacción al usuario se destaca la creación y las herramientas habilitadas para el registro de PQRS y el diseño de encuestas de satisfacción realizadas en los despachos del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.
15. Se resalta la matriz de seguimiento, en relación con los controles planteados y la trazabilidad de las carpetas allegadas a los despachos de forma digital.
16. La Gestión del conocimiento y la inspiración permanente hacia la mejora continua mediante el buen ejemplo, consolidando así los decálogos de principios, valores, ética empresarial y buen gobierno y manteniendo actualizados a todos los funcionarios del despacho en materia de jurisprudencia y las actualizaciones del Código Penal.



17. Se destaca el compromiso de los juzgados por atender y brindar toda la información pertinente para la realización de la Auditoría Interna de Calidad en aras de la mejora continua, al dedicar el tiempo necesario para responder el cuestionario.
18. Se evidencian importantes mejoras desde la implementación del SIGCMA.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Reforzar el conocimiento del contexto de la organización, referente a las cuestiones internas y externas del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá en los despachos judiciales.
2. Fortalecer y coadyuvar a la identificación de las partes interesadas tanto internas como externas en los despachos judiciales y reforzar la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
3. Fortalecer el liderazgo y compromiso por parte de algunos despachos judiciales de tal manera que esto se vea reflejado en la planificación del trabajo y en las acciones para abordar riesgos y oportunidades.
4. Contribuir y reforzar la identificación de los riesgos propios asociados a los procesos de conocimiento, Garantías y acciones constitucionales.
5. Fortalecer y divulgar la matriz de riesgos publicada en la página web.
6. Fortalecer y reforzar el conocimiento de las salidas no conformes para los procesos de conocimiento, Garantías y acciones constitucionales.
7. Documentar y evidenciar todas las acciones de gestión, aún más las acciones de mejora realizadas que aumentan la eficacia, eficiencia, en aras de la mejora continua del proceso y logran visualizar todas las actividades realizadas en tiempos de pandemia.
8. Tener en cuenta en el control documental frente a la actualización de los logos del Icontec, los cuales se estén adoptando de manera correcta y apropiada.
9. Mejorar los controles para el aseguramiento de la información digital, con un respaldo tecnológico que permita blindar de futuras pérdidas.

3.4 CONCLUSIONES


El Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, cumple de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos establecidos en la norma de calidad NTC ISO 9001:2015 pues se encuentra documentado con metodologías y herramientas que están siendo utilizadas y que muestran la dedicación por mantener la mejora continua.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO:

NOMBRE	FIRMA	FECHA
OLGA LUCÍA TINJACÁ SALAZAR Juez Coordinadora		11 de septiembre de 2020

AUDITOR LIDER

NOMBRE:	FIRMA	FECHA
WILLIAM ESPINOSA SANTAMARÍA Coordinador Nacional de Calidad		11 de septiembre de 2020

