



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2024





DEPENDENCIA	DEPENDENCIAS JUDICIALES SISTEMA PENAL ACUSATORIO, TRIBUNAL SUPERIOR SALA CIVIL FAMILIA Y SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL PARA ADOLESCENTES	LÍDER DEL SIGCMA	ALTA DIRECCIÓN
FECHA DE REALIZACIÓN	01/03/2025	FECHA DE REMISIÓN A LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	28/03/2025
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
1. Acceso e Infraestructura Física: 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. 2. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información: 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. 3. Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas: 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	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	
		Comunicación Institucional	
	MISIONALES	Gestión de reparto - SPA	X
		Gestión de Comunicaciones/Citaciones/Notificaciones -SPA	X
		Gestión control de audiencias/Administración de salas -SPA	X
	APOYO	Gestión archivo y soporte tecnológico - SPA	X
		Gestión títulos y depósitos judiciales - SPA	X
		Gestión para la atención, servicio e información al usuario - SPA	X

(SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información. 4. Talento Humano: 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." 5. Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: 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.		Acciones constitucionales - Sala Civil Familia	X
		Gestión de Servicios Judiciales - SRPA	X
	EVALUACIÓN Y MEJORA	Mejoramiento SIGCMA	

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

COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2023) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
Realizar el autodiagnóstico de las diferentes dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	El Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira y las dependencias certificadas utilizan instrumentos y herramientas diseñados para planificar, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar las actividades relacionadas con los procesos del SIGCMA. Esto con el fin de atender las necesidades de los usuarios de la justicia y demás partes interesadas. (Planes de acción 2024)
Debido a la renovación de gran parte del personal de los despachos judiciales por el ingreso a la carrera judicial (convocatoria 4) se hace necesario capacitar sobre el uso adecuado de la herramienta SIERJU a través de la cual los despachos reportan la estadística.	El Consejo Seccional de la Judicatura cuenta con el respaldo de un ingeniero de sistemas de Grado 11, quien, desde su posesión en el año 2023, se encarga de atender las solicitudes de los despachos judiciales relacionadas con el manejo de la plataforma SIERJU. Esto incluye la realización de procesos de capacitación continua, así como la prestación de apoyo y soporte técnico de manera permanente. (Micrositio CSJ - Sección SIERJU)
Fortalecer el proceso de inducción y reintroducción a nivel seccional, con la participación del Consejo Seccional de la Judicatura, la DSAJ Pereira y las dependencias judiciales	Para fortalecer el proceso de inducción y reintroducción a nivel seccional, con la participación del Consejo Seccional de la Judicatura y la DSAJ Pereira, se implementaron las siguientes estrategias y acciones colaborativas:

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

	- Difusión del proceso de inducción y reintroducción mediante el correo institucional a los servidores judiciales nuevos y antiguos, donde se proyectan los videos institucionales y de los Sistemas de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo. - Se realiza un proceso de evaluación a través de un formulario con la herramienta Forms, para identificar áreas de mejora y realizar ajustes según sea necesario. Este proceso recopila la retroalimentación de los servidores judiciales nuevos, como aquellos que hayan pasado por la reintroducción, asegurando que el proceso de aprendizaje sea relevante y efectivo. - Socialización periódica de las políticas SIGCMA - SST - Ambiental.
Implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, mediante el Acuerdo superior PCSJA24-12145 (1 de febrero de 2024) "por medio del cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la Administración de Justicia 2024-2025".	Desde el nivel central, en coordinación con el SIGCMA Seccional, se llevaron a cabo diversas actividades orientadas a la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS). Entre las acciones más destacadas se encuentran: - Sensibilización sobre el SGAS. - Socialización de los documentos del SGAS. - Caracterización, elaboración de procedimientos y formatos. - Desarrollo de matrices y lineamientos metodológicos. - Programas de formación y capacitación, entre otros. Por otro lado, desde la Seccional se fortaleció la comunicación institucional y se promovió la toma de conciencia mediante la creación de piezas informativas, así como la difusión de información relacionada con el SGAS a los líderes de los procesos del SIGCMA y a los servidores judiciales. (Micrositios CSJ y DSAJ - Sección SGAS)
Fortalecer el compromiso, integración y cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental y normativa en materia ambiental en todas las sedes judiciales del Distrito Pereira.	Con el fin de fortalecer y garantizar el cumplimiento del Acuerdo PSAA14-10160, que establece el Plan de Gestión Ambiental, el Sistema de Gestión Ambiental Seccional implementó un cronograma bimestral de visitas a las sedes judiciales del Distrito. Estas visitas tienen como objetivo realizar inspecciones locativas, tanto planificadas como no planificadas, así como otras actividades orientadas a identificar las necesidades del sistema, fortalecer los procesos de formación y capacitación, y brindar un acompañamiento continuo a las sedes certificadas y no certificadas.

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

Se hace la revisión del contexto vigencia 2024. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2024.*

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	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	Modificación en normativas, actualización de formatos y estructuras de planeación, cambios en el análisis de contexto y ajustes en estrategias de gestión. Fortalecimiento de la planeación estratégica y gestión documental, optimización de procesos administrativos y modernización de infraestructura judicial. Mejora en la gestión del talento humano, bienestar y formación de los servidores judiciales. Ampliación y fortalecimiento de la gestión financiera y contractual.	- Transformación digital, alineación con el Plan Sectorial de Desarrollo, adaptación a nuevas regulaciones y actualización de modelos de gestión. - Transformación digital, alineación con el Plan Sectorial de Desarrollo, adaptación a nuevas regulaciones y actualización de modelos de gestión. - Crecimiento de la planta de personal, fortalecimiento de programas de bienestar, desarrollo de competencias y actualización de manuales de funciones. - Ejecución eficiente de recursos, cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones y mejora en la gestión de contratos.	- Implementación de herramientas tecnológicas, capacitación del talento humano, ajuste de procesos administrativos y fortalecimiento de la cultura organizacional. * Desarrollo de estrategias de modernización, fortalecimiento de la gestión documental y optimización de procesos judiciales mediante herramientas tecnológicas. - Ampliación de programas de capacitación, implementación de estrategias de bienestar laboral y fortalecimiento de procesos de selección y promoción interna. - Sensibilización y capacitación en gestión ambiental, fortalecimiento de protocolos de seguridad y salud en el trabajo, y optimización de procesos administrativos sostenibles. - Implementación de mecanismos de control y seguimiento financiero, optimización del proceso de contratación y fortalecimiento del sistema de cobro coactivo.

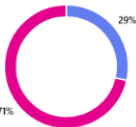
3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (RESULTADO DE ENCUESTAS)- (Resultado anual)

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
Gestión de Servicios Judiciales - SRPA	Identificación de necesidades y expectativas	Se recibieron 21 respuestas a la encuesta, de las cuales 11 corresponden a las partes interesadas externas y 10 a las internas.	Conocer las verdaderas necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Mediante el análisis a las respuestas obtenidas, se pudo evidenciar que, dentro de los aspectos más importantes en cuanto a las necesidades de las partes, se encuentran el Apoyo a la gestión de la dependencia y la Información, datos, estadísticas.
Sala Civil-Familia	Grado de satisfacción - Encuesta realizada hasta el 16-10-2025	- Calificación 1: 3 representando un 10% - Calificación 3: 2 representando un 6% - Calificación 5: 26 representando un 75% Para un total del 100%	100%	En el período a evaluar se recibieron 31 respuestas, reflejando que el 84% de las partes interesadas quedó muy satisfecha con el servicio prestado.
	Grado de satisfacción - Encuesta realizada a partir del 17-10-2025	- Calificación 2: 2 representando un 25% - Calificación 3: 6 representando un 75% Para un total de 100%	100%	A partir del tercer trimestre las encuestas de satisfacción y de PQRSF del proceso se separan, y se reformula el método de calificación, entendiendo la puntuación de la siguiente forma: - Puntuación de 3: muy satisfecho - Puntuación de 2: satisfecho - Puntuación de 1: poco satisfecho Por lo que en el período a evaluar se recibieron 8 respuestas, reflejando que el 75% de las partes interesadas quedó muy satisfecha con el servicio prestado.

Respecto al Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio el origen de los resultados radica en la encuesta diseñada por la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico. Hasta la fecha, no se ha recibido el informe de resultados correspondiente, lo que condiciona el avance y evaluación precisa de esta actividad.

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	
Gestión de Servicios Judiciales – SRPA	Se realizó la encuesta de partes interesadas internas y externas obteniendo los siguientes resultados ● Información, datos, estadísticas.4 ● Apoyo a la gestión de la dependencia.10 	Según los resultados de las encuestas, se identificó que las partes interesadas internas tienen necesidades en dos áreas principales: información, datos y estadísticas (29%), y apoyo a la gestión de la dependencia (71%). Por su parte, las partes interesadas externas también señalaron	
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

	25% 75% ● Información, datos, estadísticas. 9 ● Apoyo a la gestión de la dependencia. 3	necesidades en estas mismas áreas, con un 25% en información, datos y estadísticas, y un 75% en apoyo a la gestión de la dependencia.
Encuesta de necesidades y expectativas partes interesadas internas y externas - Sala Civil Familia	Se realizó la encuesta de necesidades y expectativas internas de los que se resaltan lo siguiente: Se requiere de acceso a consulta de autos y sentencias; Se realice un boletín mensual sobre las decisiones relevantes y que sea enviados a los correos de los servidores de la especialidad, Remisión de las providencias relevantes a los despachos judiciales en forma semanal; Gestión ante las entidades respectivas el funcionamiento del Juzgado 004 Civil Municipal de la localidad, urgente para descongestionar carga laboral	En respuesta a las partes interesadas internas se dieron los siguientes resultados: Las providencias emitidas por la Sala se publican en el micrositio de la Rama Judicial, y en la página Web del Tribunal Superior. Igualmente, la Sala cuenta con redes sociales, donde se publican las providencias más relevantes. Se realizó oficio, solicitando el certificado de disponibilidad presupuestal y certificación sobre infraestructura y equipos. Por parte de las partes interesadas externas no se presentaron necesidades o expectativas que correspondieran a los procesos de la Sala Civil Familia.

3.2 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF

PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Peticiones				
Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Pereira	470	470	0	Durante el año 2024, se gestionaron un total de 470 solicitudes, cifra que incluye tanto las peticiones recibidas y atendidas dentro del periodo como aquellas que se encontraban pendientes de trimestres anteriores. Es importante destacar que todas las solicitudes fueron tramitadas dentro de los términos legales establecidos, garantizando el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición. Este desempeño asegura la satisfacción de los usuarios internos y externos, así como el cumplimiento de las obligaciones normativas. En comparación con el año 2023, se observó una disminución del 47% en la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), pasando de 892 a 470 solicitudes. Este cambio puede atribuirse a los siguientes factores: Implementación de herramientas tecnológicas y mejoras en los procesos: Estas acciones han optimizado la gestión interna, reduciendo la necesidad de presentar solicitudes.

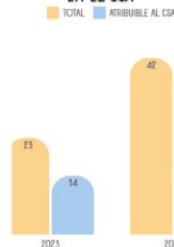
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021

PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
				- Mayor eficacia en la atención previa: La adecuada resolución de peticiones anteriores ha evitado duplicidades y reincidencias en los trámites. - Claridad en la prestación de servicios: Una comunicación más efectiva ha mejorado la percepción y comprensión de los procedimientos por parte de los usuarios. - Estrategias de comunicación efectiva con las partes interesadas: Estas han fortalecido la relación con los usuarios y han contribuido a una mayor confianza en la gestión administrativa
Total	470	470	0	
Quejas				
Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Pereira	42	42	0	En 2024 ascendió a 42 el número total de quejas presentadas, representando un incremento del 55% respecto al año 2023. Este aumento destaca la necesidad de profundizar en los factores internos y externos que podrían estar generando esta tendencia al alza. En 2024 el número absoluto de quejas atribuibles a esta dependencia aumentó de 14 a 17 respecto al año 2023. Sin embargo, el número total de quejas indica que las dificultades no atribuibles han tenido un impacto más significativo. Se identificó que el proceso de Gestión de Reparto fue el área específica que generó el mayor número de quejas durante la vigencia 2024. Se realizaron diferentes procesos de inducción y capacitación. No obstante, la causa raíz de esta problemática se asocia principalmente a la alta rotación de personal durante el periodo, toda vez que los colaboradores recién incorporados suelen necesitar tiempo para familiarizarse con los procedimientos y protocolos específicos, lo que supone errores o demoras en el servicio.
Total	42	42	0	
Reclamos				
Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Pereira	0	0	0	No se recibieron reclamos
Total	0	0	0	
Sugerencias				
Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Pereira	0	0	0	No se recibieron sugerencias
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

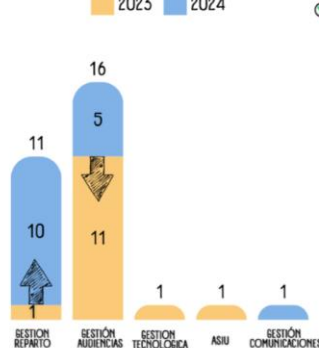


PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Total	0	0	0	
Felicitaciones				
Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Pereira	2	0	0	De manera transversal a todos los procesos de la dependencia, se recibió desde la Coordinación SIGCMA y SG-SST de la Seccional Pereira, felicitación al CSA por la intervención en el panel de innovación con la propuesta: “Desarrollo e implementación del aplicativo cs_penales, en el marco de la transformación digital del Consejo Superior de la Judicatura y los beneficios de la sistematización de la información en el quehacer laboral del Despacho Judicial y del Centro de Servicios” Igualmente, el consejo superior de la judicatura, a través del magistrado líder del SIGCMA felicita al coordinador del CSA del SPA por la participación en la ejecución de las auditorías internas ciclo 2024
Total	0	0	0	
TOTAL	470	470	0	Teniendo en cuenta el registro de todas las PQRSF, fechas de recepción, plazos de respuesta y fechas de respuesta, la cantidad de PQRSF recibidas durante el año 2024 fue de 470.

HISTÓRICO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL CSA



HISTÓRICO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL CSA POR PROCESO



Se identificó que el proceso de Gestión de Reparto fue el área específica que generó el mayor número de quejas y observaciones durante la vigencia 2024. El impacto dado frente a la asignación de nuevas funciones y competencias para el reparto en la especialidad penal para todo el Distrito Judicial, aunado al traslado de servidores y la rotación de personal generada por las vacaciones transitorias, se identifica como el factor desencadenante de las mismas.

Como plan de intervención, se realizaron los procesos de inducción, reintroducción y capacitación, para el desarrollo de la actividad, toda vez que los colaboradores recién incorporados requieren y precisan de un tiempo para interiorizar los procedimientos y protocolos específicos, que permitan minimizar los riesgos de error en la operatividad del sistema

- ✗ No realización de gestión debido al aplazamiento del ID equivocado
- ✗ Error en el envío del correo electrónico (dominio de dirección electrónica equivocado)
- ✗ No envío de la citación a un sujeto procesal
- ✗ No se hizo solicitud de defensor
- ✗ Error en el envío de link de audiencia

- ✓ Aplicativo Web que muestre en tiempo real las audiencias con URL duplicada, con el fin de corregir a tiempo los enlaces y las notificaciones de las audiencias respectivas

- ✓ Inducción / re inducción

GESTION DE COMUNICACIONES 6.3%



- ✗ No tramite correo electrónico

- ✓ Aclaración de Funciones y competencias del CSA del SPA

- ✓ Corrección inmediata
- ✓ Inducción / re inducción

GESTION DE REPARTO 62.5%

- ✗ Autoridad no competente
- ✗ Demora en el reparto
- ✗ Doble reparto
- ✗ NUNC incorrecto (omisión de la consulta en el SPOA)

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)
Peticiones				
Tribunal superior sala civil familia	8	8	0	La tendencia no se puede realizar debido a que no existe suficiente información del año 2023 para comparar o establecer la misma.
Total	8	8	0	
Quejas				
Tribunal superior sala civil familia	4	4	0	La tendencia no se puede realizar debido a que no existe suficiente información del año 2023 para comparar o establecer la misma.
Total	4	4	0	
Reclamos				
Tribunal superior sala civil familia	1	1	0	La tendencia no se puede realizar debido a que no existe suficiente información del año 2023 para comparar o establecer la misma.
Total	1	1	0	
Sugerencias				
Tribunal superior sala civil familia	8	8	0	La tendencia no se puede realizar debido a que no existe suficiente información del año 2023 para comparar o establecer la misma.
Total	8	8	0	
Felicitaciones				
Tribunal superior sala civil familia	12	N/A	N/A	La tendencia no se puede realizar debido a que no existe suficiente información del año 2023 para comparar o establecer la misma.
Total	12	N/A	N/A	
TOTAL	33	33	0	

En este informe no se registran PQRSF relacionadas con el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes, debido a que durante la vigencia no se implementó un mecanismo para su recepción.

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

No.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
2	Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información: Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y	Proteger, preservar y administrar los activos de información implementando acciones para gestionar de forma adecuada	Meta cumplida	SPA. Mejorar la plataforma tecnológica existente (Aplicativo CS_PENALES), teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, con el fin de ofrecer los módulos de interfaz para apoyar la actividad de registro de información en los despachos judiciales y mejorar la gestión de documentos, minimizando los tiempos de espera en el

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



	de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional	los incidentes, proteger los datos personales y adoptar mecanismos de ciberseguridad y aseguramiento de la continuidad del negocio.		procesamiento de los mismos para el personal del CSA del SPA: La actualización de la plataforma CS_PENALES ha sido un paso fundamental para modernizar la gestión del sistema judicial, mejorando la eficiencia, reduciendo tiempos de espera y satisfaciendo las expectativas de los usuarios internos y externos. Estos avances no solo fortalecen el desempeño del CSA del SPA, sino que también contribuyen a un servicio más transparente, ágil y eficiente para el sistema judicial en su conjunto. Entre otros beneficios podemos mencionar: • La implementación de módulos de interfaz específicos para la actividad de registro de información ha permitido centralizar y estructurar la información de manera uniforme, reduciendo errores en el registro manual. • Facilitar el acceso a datos en tiempo real para los despachos judiciales, mejorando la trazabilidad y la consulta de procesos. • Establecer flujos de trabajo más claros y automatizados, disminuyendo la duplicidad de esfuerzos. • Reducción de cuellos de botella en el flujo de información entre el CSA del SPA y los despachos judiciales. • Incremento en la capacidad de respuesta a solicitudes inmediatas y programadas, satisfaciendo las expectativas de los usuarios. • El diseño de módulos basados en las expectativas de usuarios internos y externos ha generado una plataforma más intuitiva y accesible, reduciendo la curva de aprendizaje para el personal operativo. • Incremento en la satisfacción del usuario final, gracias a tiempos de atención más cortos y procesos más transparentes.
--	---	---	--	---

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

			100%	SPA Realizar la transferencia de los registros audiovisuales de las audiencias del sistema penal acusatorio, que se tiene en guarda y custodia en CD/DVS, discos duros u otros medios de almacenamiento, a la plataforma de grabaciones del Consejo Superior de la Judicatura, conforme a los lineamientos establecidos: Durante el primer trimestre de 2024, se transfirieron 0.72 Teras (720 Gigas) de registros audiovisuales a la plataforma de grabaciones del Consejo Superior de la Judicatura. Con este avance, sumado al progreso alcanzado en 2022 y 2023, se ha completado el 77% de la meta establecida de 23 Teras. La digitalización de estos registros ha generado un impacto positivo en diversos aspectos, permitiendo mayor eficiencia en la gestión de la información y facilitando el acceso a los datos. Entre los beneficios identificados se destacan: • Optimización de tareas mediante herramientas digitales. • Acceso ágil a la información y fortalecimiento del conocimiento. • Mejora en la experiencia del usuario, garantizando servicios más eficientes. • Mayor capacidad de adaptación y crecimiento sin limitaciones físicas
			Meta cualitativa	SPA. Gestionar la transferencia de los registros documentales contenidos en las carpetas administrativas en custodia del CSA del SPA, conforme a los lineamientos, instrucciones y directrices que sobre el particular se han impartido desde el Consejo Superior y Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira: La actualización de la plataforma CS_PENALES ha sido un paso fundamental para modernizar la gestión del sistema judicial, mejorando la eficiencia, reduciendo tiempos de espera y satisfaciendo las expectativas de los usuarios internos y externos. Estos avances no solo fortalecen el desempeño del CSA del SPA, sino que también contribuyen a un servicio más transparente, ágil y eficiente para el sistema judicial en su conjunto. Entre otros beneficios podemos mencionar: La implementación de módulos de interfaz específicos para la actividad de registro de información ha permitido centralizar y estructurar la información de manera uniforme, reduciendo errores en el registro manual. Facilitar el acceso a datos en tiempo real para los despachos judiciales, mejorando la trazabilidad y la consulta de procesos.

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



				Establecer flujos de trabajo más claros y automatizados, disminuyendo la duplicidad de esfuerzos. Reducción de cuellos de botella en el flujo de información entre el CSA del SPA y los despachos judiciales. Incremento en la capacidad de respuesta a solicitudes inmediatas y programadas, satisfaciendo las expectativas de los usuarios. El diseño de módulos basados en las expectativas de usuarios internos y externos ha generado una plataforma más intuitiva y accesible, reduciendo la curva de aprendizaje para el personal operativo. Incremento en la satisfacción del usuario final, gracias a tiempos de atención más cortos y procesos más transparentes.
			63%	SPA- Gestionar la transferencia de los registros documentales contenidos en las carpetas administrativas en custodia del CSA del SPA, conforme a los lineamientos, instrucciones y directrices que sobre el particular se han impartido desde el Consejo Superior y Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira. Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación resultó fundamental para comprender las áreas en las que se requiere formación y desarrollo de habilidades en el contexto específico, con ello identificar áreas clave para el desarrollo de habilidades en servidores judiciales y líderes de proceso, a través de estrategias como: Análisis de desempeño: Se evaluaron brechas entre competencias requeridas y habilidades actuales mediante observación continua. Revisión documental: Se actualizaron procedimientos y documentos, identificando temas críticos que requieren atención en procesos de reinducción o retroalimentación. Análisis de datos estadísticos: Se aplicaron encuestas sobre tiempos de trabajo para identificar patrones de rendimiento, tiempos de respuesta y áreas de mejora en la gestión del tiempo. Desde la Coordinación del CSA del SPA, se avanzó en la implementación de herramientas basadas en la metodología del DAFP para medir y analizar la distribución del tiempo laboral. Los resultados mostraron que las tareas específicas ocupan la mayor parte del tiempo. Durante toda la vigencia se incentivó la asistencia a capacitaciones clave, como la aplicación del Protocolo para la Gestión de Documentos Electrónicos (SGDE) y la socialización del SIGCMA, promoviendo buenas prácticas y altos estándares en las actividades diarias. Además, se realizaron inducciones para nuevos ingresos y reinducciones en casos de desviaciones.

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



			Meta cualitativa	SRPA Actualizar el modelamiento de los procedimientos que hacen parte del proceso Gestión de Servicios Judiciales a través de la herramienta BIZAGI que permite evaluar los flujos de trabajo de los procesos. Se realizó la actualización del modelamiento de los procedimientos que hacen parte del proceso Gestión de Servicios Judiciales durante el primer trimestre para toda la vigencia.
			Meta cualitativa	SRPA Seguimiento y mantenimiento de la herramienta de control de audiencias y reparto En el primer trimestre se realizó el seguimiento y mantenimiento a la herramienta de control de audiencias y reparto para toda la vigencia.
			Meta cualitativa	SRPA Solicitar capacitación en Plan Estratégico de Transformación Digital (PETD). Se solicita al coordinador de Gestión Tecnológica mediante oficio 439: "Solicitud capacitación en Plan Estratégico de Transformación Digital (PETD).
			Meta cualitativa	SCF Fortalecer la política del manejo de los formatos estandarizados para los despachos Durante el año, se avanzó en el fortalecimiento del manejo de formatos estandarizados para los despachos. Inicialmente, se evaluaron diversas opciones de actualización en la Sala Civil Familia, seleccionando y adoptando una plantilla oficial en abril. La socialización se llevó a cabo a través de la Circular No. 003 de presidencia de Sala. En la segunda mitad del año, se logró la implementación total del formato en las providencias judiciales, lo cual se evidencia en los sitios de notificación procesal y expedientes a cargo.

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



				SCF Aplicación de las TRD y fortalecimiento del manejo del archivo físico y digital: A lo largo del año, se fortaleció la aplicación de las Tablas de Retención Documental (TRD) y el manejo del archivo físico y digital. En cuanto al archivo físico, se avanzó en la organización y transferencia de expedientes al archivo central, contando con el apoyo de aprendices del SENA y del personal de la secretaría. Se realizaron sesiones de organización que permitieron registrar y preparar expedientes para su remisión, logrando la entrega efectiva de 40 cajas al archivo central. En materia de archivo digital, se corrigió el represamiento identificado a finales de 2023, manteniéndolo al día durante todo el año. Además, se participó en capacitaciones sobre TRD y el SGDE para fortalecer la gestión documental.
			Meta cualitativa	SCF Implementación de la modalidad trabajo no presencial o autorización de trabajo en casa o teletrabajo, acudiendo al uso de las herramientas tecnológicas e informáticas: Durante el año, se mantuvo la posibilidad de teletrabajo en la Rama Judicial conforme al Acuerdo 12151 de 2024. Sin embargo, no se recibieron nuevas solicitudes de esta modalidad. Se dio continuidad al teletrabajo de dos servidores del despacho 002 hasta el tercer trimestre, cuando la medida finalizó. Al cierre del año, no hay servidores con teletrabajo activo.
			Meta cualitativa	SCF Sensibilizar a los juzgados y al equipo de trabajo de la Sala Civil Familia en la necesidad de cumplir con el protocolo de conformación del expediente electrónico: Durante el año, no se identificó la necesidad de reforzar la sensibilización sobre el cumplimiento del protocolo de conformación del expediente electrónico, ya que se evidenció adherencia por parte de los servidores. Sin embargo, en el tercer trimestre se detectaron imprecisiones en la rotulación de documentos, por lo que se planteó revisar el Protocolo No. 2, aunque esta tarea se aplazó debido a su unificación con el SIUGJ. Como parte del fortalecimiento en la gestión documental, la Sala participó en capacitaciones sobre el Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE) definitivo de la Rama Judicial.

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



				SCF Solicitar practicante para apoyar: * Actualización de archivo en atención a las TRD * Documentación de los procesos pendientes * Seguimiento a los instrumentos SIGCMA: Durante el año, se gestionó la asignación de practicantes para apoyar la actualización del archivo, la documentación de procesos y el seguimiento a los instrumentos del SIGCMA. Inicialmente, se creó una oferta en el portal de la UTP, pero no se obtuvieron postulaciones. Paralelamente, se establecieron acercamientos con el SENA, logrando la asignación de aprendices en gestión documental a partir de abril. Posteriormente, se solicitó la continuidad del apoyo para la organización del archivo físico. Sin embargo, al cierre del año, no se lograron nuevas postulaciones en la UTP para los perfiles requeridos.
3	Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas: 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.	Fomentar la transparencia y la participación generando lineamientos y promoviendo la rendición de cuentas, la consulta, reporte y planteamiento de inquietudes en relación con las decisiones y aspectos del SIGCMA.	Meta cualitativa	SPA Ampliación de cobertura del reparto en la especialidad penal para el Distrito Judicial de Pereira Se promueve una cultura organizacional enfocada en la calidad, evidenciando un sólido compromiso de todos los miembros del CSA con la mejora continua. Este enfoque ha impulsado y simplificado la actualización del sistema, convirtiéndose en un proceso dinámico y colaborativo que exige la dedicación y participación activa de todo el equipo de trabajo. , Gracias a este enfoque centrado en la calidad y la mejora continua, el Centro de Servicios ha logrado mantener su certificación en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente, evidenciando su compromiso con los altos estándares operativos y su responsabilidad con la sostenibilidad ambiental.
		Hacer un uso racional de los recursos naturales aplicando los principios y fases de la Economía Circular, para prevenir, mitigar y controlar los impactos ambientales.	100%	SRPA Actualización de los documentos de uso interno del Centro de Servicios, y de los formatos estandarizados desde la Coordinación Nacional del SIGCMA. Se diligencia el documento: Formato control documental establecido desde la coordinación nacional del SIGCMA, con todos los documentos que se manejan en el centro de servicios; con sus respectivas modificaciones y controles.
			Meta cualitativa	SRPA Solicitar capacitación en tablas de Retención Documental actualizadas que se ajusten a los procesos del Centro de Servicios En el año se asiste a la capacitación en tablas de retención documental, impartida por la Oficina Judicial desde el proceso de Gestión Documental.
			Meta cualitativa	SCF Fortalecer las competencias del equipo de trabajo en cuanto a la Gestión del medio ambiente y gestión del riesgo; Durante el año, se avanzó en el fortalecimiento de competencias en gestión del medio ambiente y gestión del riesgo. Se designó un brigadista y se recibió capacitación sobre bioseguridad en actividades de archivo. En el segundo trimestre, el brigadista asistió a
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	



				diversas capacitaciones en primeros auxilios, liderazgo para la protección y administración de emergencias. Sin embargo, en la segunda mitad del año, no pudo participar en algunas sesiones debido a una condición médica, presentando las justificaciones correspondientes.
4	Talento Humano: 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."	Gestionar el desarrollo de las competencias, la toma de conciencia, la cultura organizacional y el compromiso de los servidores judiciales, contratistas, practicantes y judicantes de contribuir a generar valor público en la administración de justicia, en el marco de cumplimiento de los requisitos aplicables y el comportamiento ético.	Meta cualitativa	SPA. Realizar diagnostico que permita comprender las necesidades de formación, en temas relacionados con el que hacer judicial del CSA del SPA, desde la perspectiva de los servidores judiciales y los líderes de proceso, con el fin de solicitar la capacitación específica para el fortalecimiento de sus competencias. Se llevan a cabo procesos de inducción y reinducción para los servidores judiciales vinculados al CSA SPA, con el propósito de garantizar que los colaboradores apliquen eficazmente sus habilidades y conocimientos en sus funciones, al tiempo que se fomenta su satisfacción y compromiso con las responsabilidades asignadas , Los procesos de inducción y reinducción de los servidores judiciales en el Centro de Servicios desempeñan un papel fundamental en la consolidación de un equipo capacitado y alineado con los objetivos institucionales. Estas iniciativas no solo permiten familiarizar a los nuevos colaboradores con sus funciones y las políticas institucionales, sino que también refuerzan las competencias de aquellos que ya forman parte del equipo, asegurando que mantengan altos estándares de desempeño y adopten buenas prácticas. Aunque persisten algunos errores en las tareas asignadas, estos procesos representan un esfuerzo continuo por cerrar brechas de conocimiento, actualizar habilidades y mejorar la comprensión de los procedimientos críticos. La persistencia en el fortalecimiento de competencias es esencial para construir una cultura de calidad, optimizar la gestión de las actividades de esta dependencia administrativa y garantiza una atención más eficiente a los usuarios del sistema.
			Meta cualitativa	SRPA Solicitar capacitaciones en temas relacionados con la atención a usuarios del servicio de justicia en condiciones especiales: Se realiza la solicitud al área de talento humano mediante oficio 437: "Capacitación en temas relacionados con la atención a usuarios del servicio de justicia en condiciones especiales", a la espera de la respuesta para el cuarto trimestre desde el área encargada.
			80%	SRPA Inscribirse y de ser admitidos, tomar la oferta de capacitación judicial de la EJRLB en temas de interés para el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes. En el año se realiza la inscripción por parte de los servidores judiciales del centro de servicios, así: • Servidor Judicial: Lady Susana Bañol Betancur
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



				- Programa: Actualidad normativa en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes - Servidor Judicial: María de los Ángeles Cutiérrez Mendoza - Programa: Habilidades para atender a los usuarios de la Rama Judicial - Servidor Judicial: María de los Ángeles Cutiérrez Mendoza - Programa: Actualidad normativa en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes - Servidor Judicial: José Hugo Cetina - Programa: Módulo de Aprendizaje Autodirigido Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes - Servidor Judicial: Jorge Eliécer Puerta Ramírez - Programa: Fundamentos pedagógicos para la generación de escenarios virtuales de aprendizaje en la Rama Judicial - Servidor Judicial: Luz Alba Moreno Muñoz - Programa: Actividad Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes - Servidor Judicial: María Patricia Vélez Londoño - Programa: Actividad Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes
			Meta cualitativa	SRPA Participar de capacitaciones ofertadas por CENDOJ para fortalecer las competencias en manejo adecuado de herramientas tecnológicas en los Servidores Judiciales que hacen parte del Centro de servicios SRPA. Durante la vigencia se participó en las capacitaciones relacionadas con los siguientes temas: 1. Transición hacia la nueva plataforma de audiencias virtuales - Microsoft Teams Premium y 2. Microsoft 365 - Capacitación correo Outlook, las cuales sirven para mejorar las competencias de los Servidores Judiciales del Centro de Servicios en cuanto al manejo adecuado de las herramientas tecnológicas.
			Meta cualitativa	SCF Solicitar la ampliación de la planta de personal con perfil técnico y profesional: Durante el año, se gestionó la solicitud de ampliación de la planta de personal, enfocándose en la creación de una Secretaría General para el Tribunal. Inicialmente, se insistió en esta necesidad ante el Consejo Superior de la Judicatura y se adelantaron estudios para sustentar la petición. En el segundo trimestre, se formalizó la solicitud ante el Consejo Seccional de la Judicatura. Sin embargo, en la segunda mitad del año, el análisis de la demanda de justicia no evidenció un incremento que justificara reiterar la solicitud en ese periodo.
			Meta cualitativa	SCF Fortalecer las competencias de los servidores judiciales a través de la gestión del conocimiento (Plan de formación y capacitación): Durante el año, se fortalecieron las competencias de los servidores judiciales a través del Plan de Formación

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 Capacitación de la Sala. Se llevaron a cabo conversatorios en las cabeceras del circuito judicial, abordando temas jurídicos clave. Además, 13 servidores judiciales completaron el curso de Inteligencia Artificial aplicada a la administración de justicia. Se desarrollaron sesiones de sensibilización gramatical y de estudio sobre la reforma a la Ley Estatutaria de Administración de Justicia. En el cuarto trimestre, se lideró el IX Encuentro Distrital de la Justicia Civil, con transmisión en redes sociales. Asimismo, se activaron y mantuvieron las cuentas de Instagram y X para la difusión de contenido jurisprudencial.
			Meta cualitativa	SCF Solicitar capacitación y adopción de estrategias para garantizar el acceso a la administración de justicia de personas en condición de discapacidad. Durante el año, no se adelantaron actividades en relación con la capacitación y adopción de estrategias para garantizar el acceso a la administración de justicia de personas en condición de discapacidad. Aunque se contempló gestionar la actividad en el segundo semestre, no se evidenció una necesidad específica que requiriera su implementación.

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
GESTIÓN DE REPARTO - SPA	Calidad	100%	99%	El total de las solicitudes gestionadas en 2024 fueron 10,659 y se distribuyen de la siguiente manera: - Solicitudes Inmediatas: 3,603 - JPMCG: 3,038 - Unidad Judicial: 650 - JPMPALC: 1,130 - JPCC: 1,533 - JPCE: 199 - Sala Penal: 456 - JED: 101 Respecto a la vigencia 2023 representa un aumento de 3,265 índices electrónicos, equivalente a un 44% de incremento anual. Se recibieron durante toda la vigencia 24 quejas, de las cuales 10 se atribuyen al CSA por incumplimiento en el procedimiento de reparto. Se adoptaron las medidas correctivas pertinentes para atender las observaciones formuladas, en atención a ellos, se realizaron diferentes procesos de inducción y capacitación. No obstante, la causa raíz de esta problemática se asocia principalmente a la alta rotación de personal durante el periodo, toda vez que los colaboradores recién incorporados suelen necesitar tiempo para familiarizarse con los procedimientos y protocolos específicos, lo que supone errores o demoras en el servicio.

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)
GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y CONTROL DE AUDIENCIAS control de audiencias - SPA	Calidad	100%	100%	En 2024 el proceso de Gestión de Audiencias tramitó 14,350 planillas de solicitudes de audiencias ordenadas por los despachos judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Pereira. Se gestionaron así 483 audiencias menos que en el periodo 2023 Respecto a la recepción de quejas en el CSA, se registraron para el periodo evaluado, 16 quejas debido a la NO realización de audiencias, por la no citación de una o todas las partes, de estas, 5 son atribuibles al CSA y representan el 0.0003% de la gestión realizada. En 2024 La disminución simultánea de quejas y audiencias sugiere que, a pesar de haberse realizado menos gestiones, la calidad del servicio experimentó una mejora proporcional ya que, en 2023, 11 de las quejas recibidas fueron atribuibles a la dependencia.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y CONTROL DE AUDIENCIAS gestión de comunicaciones - SPA	Calidad	100%	100%	El análisis del comportamiento de las comunicaciones, citaciones, notificaciones gestionadas, muestra una tendencia de crecimiento sostenido durante los últimos tres años: 2022: 22,284 2023: 30,592 (37% más respecto a 2022) 2024: 37,464 (22% más respecto a 2023) Este incremento refleja una mejora en la capacidad operativa del del CSA y una posible ampliación del uso de herramientas tecnológicas para la gestión de procesos. El crecimiento más acentuado entre 2022 y 2023 podría estar relacionado con la implementación de la guía técnica diseñada para el proceso, cuyo objetivo fue estandarizar el procedimiento. Si bien el crecimiento entre 2023 y 2024 fue más moderado, el volumen total de trámites gestionados sigue en ascenso, lo que subraya la importancia de mantener la eficiencia operativa y la continua optimización de los sistemas tecnológicos para responder a la creciente carga administrativa del sistema judicial.
GESTIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO Y ADMINISTRACIÓN DE SALAS - SPA	Eficiencia	97%	100%	Durante el año 2024, el área de soporte tecnológico del CSA recibió y atendió 629 requerimientos, mostrando una capacidad efectiva de respuesta por parte de los ingenieros responsables. Esta labor constante ha contribuido significativamente a mantener la estabilidad, eficiencia y seguridad de los sistemas tecnológicos, reduciendo al mínimo posibles interrupciones que puedan afectar la operación judicial. Cabe destacar que, si bien todas las solicitudes operativas fueron resueltas, algunos proyectos de mayor complejidad permanecen en proceso debido a la necesidad de análisis detallado y planificación estratégica. La atención a estas iniciativas demuestra una orientación hacia la mejora continua y la innovación, asegurando soluciones tecnológicas robustas para las demandas futuras del sistema judicial.
GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN, SERVICIO E INFORMACIÓN AL USUARIO - SPA	Eficiencia	100%	100%	Teniendo en cuenta el registro detallado de las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), que incluye las fechas de recepción, los plazos de respuesta y las fechas efectivas de resolución, se reporta que durante el año 2024 se recibieron un total de 470 solicitudes. El adecuado registro y seguimiento de las PQRSF ha permitido garantizar el control y cumplimiento de los plazos establecidos. Se puede concluir que el total de solicitudes
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)
				tramitadas coincide con el número de solicitudes recibidas. Sin embargo, es importante señalar que en algunos trimestres se observaron variaciones en la cantidad de solicitudes atendidas, ya que, en ciertas ocasiones, las PQRSF se resolvieron en el trimestre siguiente o correspondieron a peticiones acumuladas de trimestres anteriores. En todos los casos, se cumplió con los términos legales establecidos para su resolución.
Sala Civil Familia	Oportunidad en la decisión - acciones de tutelas de primera	100%	100%	Seguimiento 1er. trimestre, a 31-marzo-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio, producto de haber atendido 65 tutelas en forma oportuna, y 0 en forma extemporánea. Seguimiento 2do. trimestre, a 30-junio-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio, producto de haber atendido 120 tutelas en forma oportuna, y 0 en forma extemporánea. Seguimiento 3er. trimestre, a 30-septiembre-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio, producto de haber atendido 72 tutelas en forma oportuna, y 0 en forma extemporánea. Seguimiento 4o. trimestre, a 31-diciembre-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio, producto de haber atendido 60 tutelas en forma oportuna, y 0 en forma extemporánea.
	Oportunidad en la decisión -acciones de tutelas de segunda	100%	100%	Seguimiento 1er. trimestre, a 31-marzo-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio, producto de haber atendido 119 tutelas en forma oportuna, y 0 en forma extemporánea. Seguimiento 2do. trimestre, a 30-junio-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio, producto de haber atendido 168 tutelas en forma oportuna, y 0 en forma extemporánea. Seguimiento 3er. trimestre, a 30-septiembre-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio, producto de haber atendido 156 tutelas en forma oportuna, y 0 en forma extemporánea. Seguimiento 4o. trimestre, a 30-septiembre-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio, producto de haber atendido 122 tutelas en forma oportuna, y 0 en forma extemporánea.
	Oportunidad en la decisión -acciones de habeas corpus de primera	100%	100%	Seguimiento 1er. trimestre, a 31-marzo-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio. No se conocieron actuaciones de esta clase en el periodo. Seguimiento 2do. trimestre, a 30-junio-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio. No se conocieron actuaciones de esta clase en el periodo. Seguimiento 3er. trimestre, a 30-septiembre-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio, producto de haber atendido 2 habeas corpus de primera instancia en forma oportuna, y 0 en forma extemporánea, en el periodo. Seguimiento 4o. trimestre, a 31-diciembre-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio, producto de haber atendido 3 habeas corpus de primera instancia en forma oportuna, y 0 en forma extemporánea, en el periodo.
	Oportunidad en la decisión - acciones de habeas corpus de segunda	100%	100%	Seguimiento 1er. trimestre, a 31-marzo-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio. No se conocieron actuaciones de esta clase en el periodo. Seguimiento 2do. trimestre, a 30-junio-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio. No se conocieron actuaciones de esta clase en el periodo. Seguimiento 3er. trimestre, a 30-septiembre-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio.
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO		REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021		FECHA: 29/06/2021	
			APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA	
			FECHA: 29/07/2021	



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar periodos)
				producto de haber atendido 2 habeas corpus de segunda instancia en forma oportuna, y 0 en forma extemporánea, en el periodo. Seguimiento 4o. trimestre, a 31-diciembre-2024. Se cuenta con un cumplimiento del 100%, el cual es satisfactorio, producto de haber atendido 3 habeas corpus de segunda instancia en forma oportuna, y 0 en forma extemporánea, en el periodo.
	Eficiencia en el trámite procesal de las acciones de tutela de primera instancia.	95%	100%	Seguimiento 1er. trimestre. A 31-marzo-2024. De 35 acciones de tutela de primera instancia remitidas a trámite de impugnación ante la Corte Suprema de Justicia, ninguna regresó con declaración de nulidad procesal en el periodo, por eso el porcentaje es de 0%. Seguimiento 2do. trimestre. A 30-junio-2024. De 53 acciones de tutela de primera instancia remitidas a trámite de impugnación ante la Corte Suprema de Justicia, tres regresaron con declaración de nulidad procesal en el periodo, por ausencia de vinculación de terceros que, a juicio de la CSJ, tenían interés en la actuación. Analizados los casos anulados, se trata de criterio jurídico, no de error en la notificación o comunicación, luego no es necesario adoptar alguna acción de mejora, ni se afecta el indicador. Seguimiento 3er. trimestre. A 30-septiembre-2024. De 41 acciones de tutela de primera instancia remitidas a trámite de impugnación ante la Corte Suprema de Justicia, solo una (1) regresó con declaración de nulidad procesal en el periodo, por ausencia de vinculación de terceros que, a juicio de la CSJ, tenían interés en la actuación. Analizado el caso anulado, se trata de criterio jurídico, no de error en la notificación o comunicación, luego no es necesario adoptar alguna acción de mejora, ni se afecta el indicador. Seguimiento 4o. trimestre. A 31-diciembre-2024. De 26 acciones de tutela de primera instancia remitidas a trámite de impugnación ante la Corte Suprema de Justicia, solo dos (2) regresaron con declaración de nulidad procesal en el periodo, por ausencia de vinculación de terceros que, a juicio de la CSJ, tenían interés en la actuación. Analizado el caso anulado, se trata de criterio jurídico, no de error en la notificación o comunicación, luego no es necesario adoptar alguna acción de mejora, ni se afecta el indicador.
Centro de Servicios del Sistema de Responsabilidad para Adolescentes	Efectividad en la gestión del reparto	95%	100%	Seguimiento al año 2024: Se recibieron por parte de la FGN, Despachos Judiciales y Defensores, un total de 550 solicitudes de reparto, de las cuales se repartieron 186 en el primer trimestre, 156 en el segundo, 111 en el tercer trimestre y 97 en el cuarto trimestre.
	Gestión de entrega actas de reparto	95%	100%	Seguimiento al año 2024: Se entregaron efectivamente un total de 550 actas de reparto, siendo repartidas 322 de estas solicitudes a los juzgados de control de garantías, 219 al juzgado con función de conocimiento, 7 a la unidad judicial y 2 al Tribunal Superior de Pereira.
	Gestión agendamiento de audiencias	95%	100%	Seguimiento al año 2024: Se realizó el agendamiento de 1296 audiencias, de las cuales 378 corresponde al primer trimestre, 346 al segundo, 312 al tercero y 260 al cuarto trimestre. Por tipo de juzgado solicitante 869 corresponden a juzgados con función de conocimiento, 422 a juzgados de control de garantías, 1 a la Unidad Judicial y 4 a despachos comisorios de otros departamentos del país.
	Gestión de notificación de audiencias	95%	100%	Seguimiento al año 2024: Se realizó la notificación de 1296 audiencias, de las cuales 378 corresponde al primer trimestre, 346 al segundo, 312 al tercero y 260 al cuarto trimestre. Por tipo
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)
				de juzgado solicitante 869 corresponden a juzgados con función de conocimiento, 422 a juzgados de control de garantías, 1 a la Unidad Judicial y 4 a despachos comisorios de otros departamentos del país.
	Gestión de notificación de sujetos procesales	95%	100%	Seguimiento al año 2024: De las 1296 audiencias programadas, se notificaron 20.989 sujetos procesales, evidenciando que los medios utilizados para las notificaciones corresponden a 17367 por correo electrónico, llamada telefónica 1730, redes sociales 1696, personales 144 y despachos comisorios 52.
	Gestión de la vinculación a sancionados	95%	100%	Seguimiento al año 2024: Se realizaron 180 vinculaciones con la siguiente distribución: 77 de libertad vigilada, 65 a programa semicerrado, 35 con medida privativa de la libertad y servicios a la comunidad 3.

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.

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 REPARTO - SPA	16	Se identificó que el proceso de Gestión de Reparto fue el área específica que generó el mayor número de quejas y observaciones durante la vigencia 2024. El impacto dado frente a la asignación de nuevas funciones y competencias para el reparto en la especialidad penal para todo el Distrito Judicial, aunado al traslado de servidores y la rotación de personal generada por las vacancias transitorias, se identifica como el factor desencadenante de las mismas. Como plan de intervención, se realizaron los procesos de inducción, reintroducción y capacitación, para el desarrollo de la actividad, toda vez que los colaboradores recién incorporados requieren y precisan de un tiempo para interiorizar los procedimientos y protocolos específicos, que permitan minimizar los riesgos de error en la operatividad del sistema	Se remite la trazabilidad de cada una de las solicitudes de corrección del grupo en el reparto, allegada por los despachos judiciales.	No aplica
GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y CONTROL DE	5	Las quejas relacionadas con la no realización de audiencias debido a la falta de citación de una o todas	El registro de información se remite al solicitante con una explicación detallada de las causas	No 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



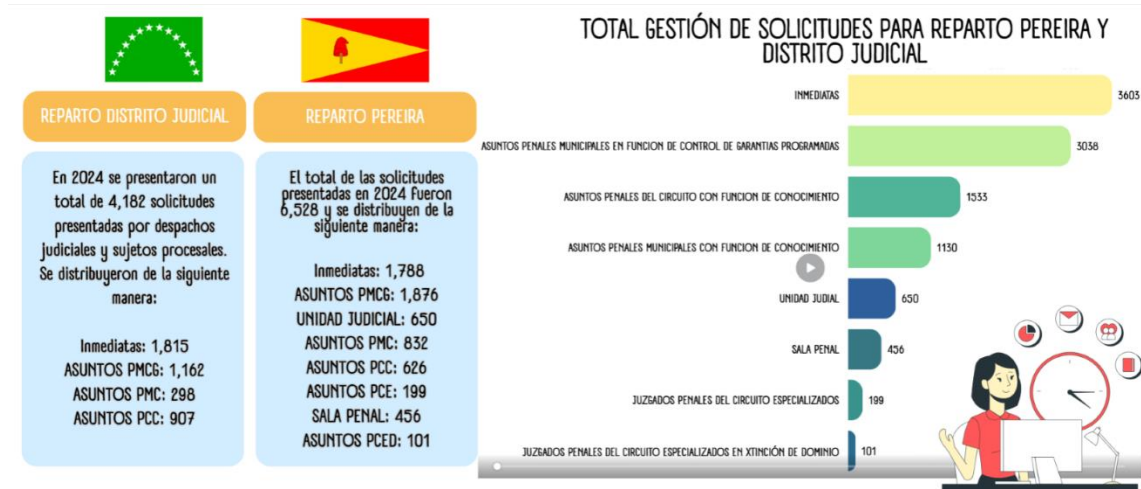
AUDICIENCIAS - SPA		las partes tiene como causa principal fallas en el agendamiento de la audiencia o en la emisión de las citaciones por errores manuales involuntarios. Se hace necesario indicar que, se han impartido de manera periódica los procesos de inducción y reintroducción para el desarrollo del quehacer laboral a cada uno de los servidores del Centro de Servicios.	que originaron la desviación detectada. Cuando es posible completar el procedimiento de forma inmediata, se ejecuta sin demora para asegurar la continuidad del proceso judicial. En casos donde la situación no permite una acción inmediata, se procede a esperar la reprogramación del despacho judicial correspondiente, garantizando una gestión ordenada y transparente del trámite.	
Tribunal superior Sala Civil Familia	0	Durante el año 2024 se identificaron errores relacionados con la notificación de providencias, la integración de expedientes y la incorporación oportuna de memoriales. No obstante, ninguno alcanzó el umbral de ocurrencia establecido para ser considerado una salida no conforme. Para cada situación detectada, se realizaron actividades correctivas, sin requerir acciones correctivas formales.	No se requiere de correcciones, ya que no se materializaron Salidas no conformes en el proceso	No se tiene criterio para formular acciones correctivas, ya que los eventos presentados no superan el margen de tolerancia.
Reparto y asignaciones SRPA	1	Se realizó un reparto sin tener en cuenta los ajustes realizados por la Sala de Asuntos Penales para Adolescentes de Pereira, donde se había hecho una redistribución de salas.	Se hizo la redistribución de Salas de Asuntos Penales para Adolescentes de Pereira en el Software de reparto y se volvió a repartir de manera correcta el proceso.	No se tiene criterio para formular acciones correctivas, ya que los eventos presentados no superan el margen de tolerancia.
Notificación de audiencias - SRPA	2	Se realizó la notificación a un Defensor Público que no era quien estaba ejerciendo la defensa técnica.	Se hizo la notificación al Defensor Público que ejercía la defensa técnica.	No se tiene criterio para formular acciones correctivas, ya que los eventos presentados no superan el margen de tolerancia.

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

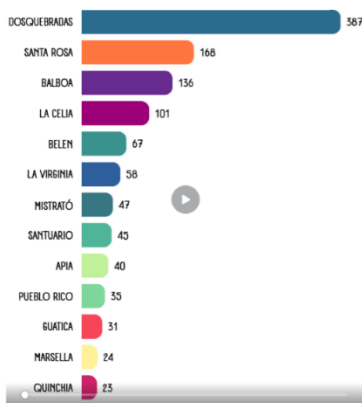
SISTEMA PENAL ACUSATORIO

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

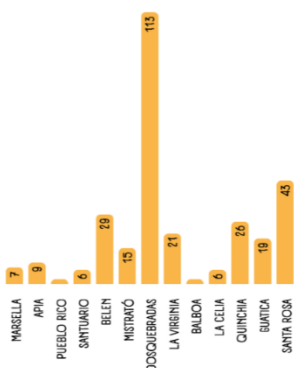
GESTIÓN DE REPARTO



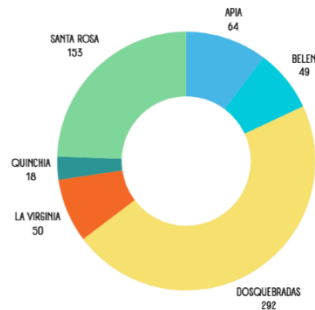
ASUNTOS PENALES MUNICIPALES EN FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS PROGRAMADAS



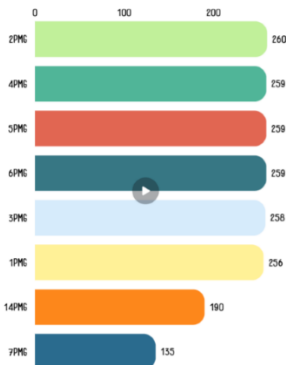
ASUNTOS PENALES MUNICIPALES CON FUNCION DE CONOCIMIENTO



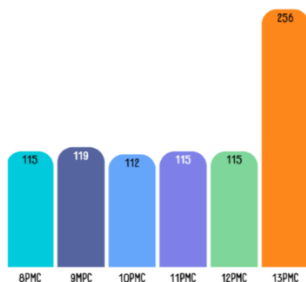
ASUNTOS PENALES DEL CIRCUITO CON FUNCION DE CONOCIMIENTO



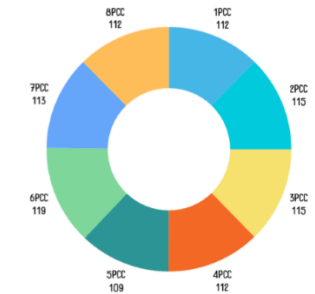
ASUNTOS PENALES MUNICIPALES EN FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS PROGRAMADAS



ASUNTOS PENALES MUNICIPALES CON FUNCION DE CONOCIMIENTO



ASUNTOS PENALES DEL CIRCUITO CON FUNCION DE CONOCIMIENTO



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

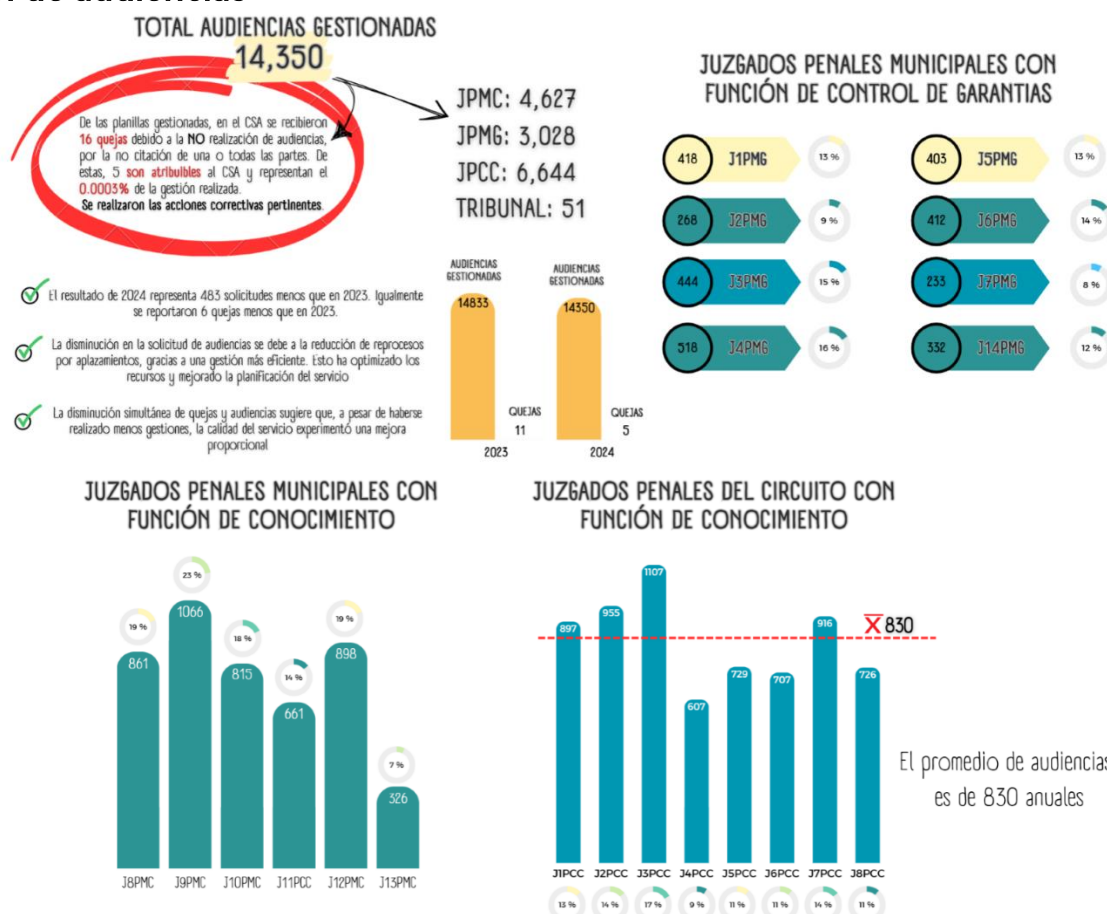
En total, 51 solicitudes fueron identificadas con incumplimientos por criterios normativos relacionados con el correcto diligenciamiento de campos obligatorios en los formularios. Estos errores se atribuyeron a los usuarios del servicio y se procedió con la devolución para corrección.

De acuerdo con lo anterior podemos concluir:

- La ligera alza en las solicitudes refleja una mayor demanda por parte de los despachos judiciales y sujetos procesales.
- El uso predominante de sistemas automatizados ha mejorado la capacidad de respuesta del centro de servicios.
- La identificación y corrección de errores normativos sugiere la necesidad de capacitaciones adicionales o mejoras en los formularios para reducir futuras devoluciones.

GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y CONTROL DE AUDIENCIAS

control de audiencias



GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y CONTROL DE AUDIENCIAS

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



gestión de comunicaciones



Carta Rogatoria 2

De conformidad con el artículo 3°, literal j, de la Ley 17 de 1971, el Ministerio de Relaciones Exteriores es competente respecto a las solicitudes de cooperación judicial relativas a la comunicación y notificación de decisiones judiciales. En este sentido, los trámites pertinentes para la celebración de audiencias de manera virtual, con procesados que residen por fuera de Colombia, se tramitaron a través del Ministerio de Justicia y del Derecho.

«4-72»

Correo 472 31,069

Conforme lo determinado en el oficio CSJRI020-879 de agosto 21 de 2020 del Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda que señala:

"[...] las comunicaciones deberán ser enviadas a través del correo certificado 4-72, sin necesidad que los Citadores del Centro de Servicios Judiciales deban ir personalmente a entregar las notificaciones, comunicaciones y citaciones a las personas requeridas [...]"

En este sentido el CSA del SPA hace uso del servicio postal 472 contratado por la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.

Las dificultades presentadas en la entrega de citaciones radicó en el cambio de administración del proveedor, que afectó la oportunidad en la entrega de citaciones y cargue de resultados a la plataforma.



Corregidor 1,018

Gestión y trámite logístico para la entrega de las comunicaciones/citaciones a los sujetos procesales, que se ubiquen en las diferentes veredas del municipio.

Una de las principales dificultades ha sido la falta de apoyo de la Secretaría de Gobierno Municipal, tras el cambio de administración de Pereira, lo que afectó la logística para la entrega de citaciones y comunicaciones en las áreas rurales.



DPPL 4,768

Conforme a lo determinado en el Acuerdo PSAD06-3354 de 2006 "Por el cual se reglamenta la utilización de medios electrónicos e informáticos en cumplimiento de las funciones de administración de justicia", se autorizó para el Procedimiento Penal el trámite a través del correo electrónico para las citaciones en los términos de los artículos 171 y 172 del CPP.

Así las cosas las disposiciones para requerir la presencia de Personas Privadas de la Libertad en audiencias programadas por los Despachos Judiciales son enviadas a través de correo electrónico a las cárceles o centros de detención transitorios.

Del mismo modo, el correo electrónico se utiliza como uno de los principales medios de comunicación con las partes intervinientes en los procesos judiciales. Considerando que en cada proceso participan aproximadamente 7 intervinientes, durante la gestión de las 14,350 solicitudes de audiencia se notificó a cerca de 100,450 personas, destacando el volumen significativo de información manejado a través de este canal.



Personal 756

De recibir una solicitud de los despachos judiciales para adelantar notificaciones de manera personal, para la comparecencia a la audiencia programada, estas serán tramitadas a través del proceso de Comunicaciones del CSA del SPA de Pereira, siempre y cuando exista la orden del despacho judicial y que se indique en la Planilla de Programación.



Se comienza a contabilizar en
cs_penales desde el 29 de julio de
2024



5178 llamadas telefónicas y envíos de
mensajes a través de WhatsApp

Se comienza a contabilizar en
cs_penales desde el 17 de abril de
2024

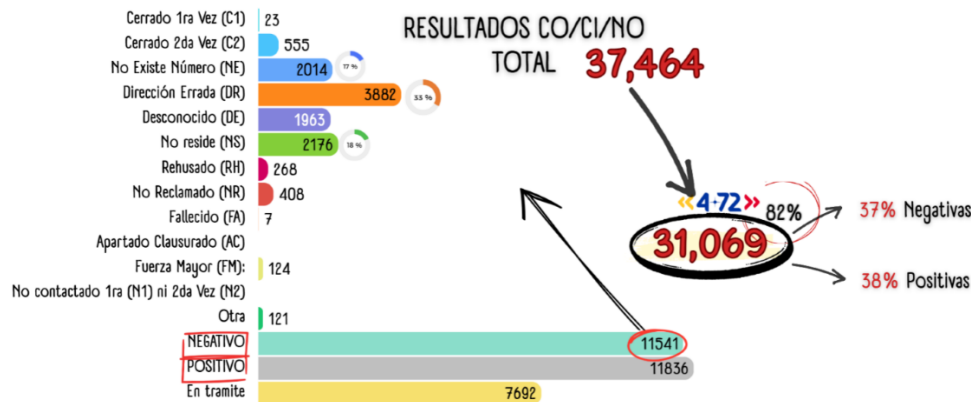


12081 Consulta lugar de
detención PPL

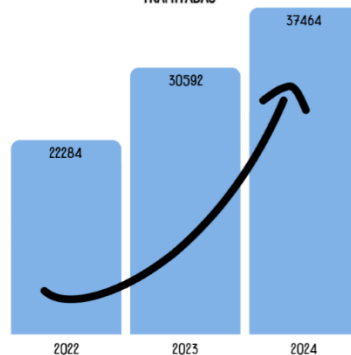


1306 Solicitud de
Defensor

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



COMUNICACIONES/CITACIONES/NOTIFICACIONES TRAMITADAS



El análisis del comportamiento de las comunicaciones, citaciones, notificaciones gestionados, muestra una tendencia de crecimiento sostenido durante los últimos tres años:

2022: 22,284
2023: 30,592 (37% más respecto a 2022)
2024: 37,464 (22% más respecto a 2023)

Este incremento refleja:

- ✓ Mejora en la capacidad operativa del del CSA
- ✓ Ampliación del uso de herramientas tecnológicas para la gestión de procesos.
- ✓ El aumento en los registros documentales controlados por comunicaciones es atribuible a la implementación de la guía técnica diseñada para el proceso, cuyo objetivo fue estandarizar el procedimiento de gestión de audiencias.
- ✓ Si bien el crecimiento entre 2023 y 2024 fue más moderado, el volumen total de trámites gestionados sigue en ascenso, lo que subraya la importancia de mantener la eficiencia operativa y la continua optimización de los sistemas tecnológicos para responder a la creciente carga administrativa del sistema judicial.

GESTIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO Y ADMINISTRACIÓN DE SALAS

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



SOPORTE TECNOLÓGICO

213 Casos

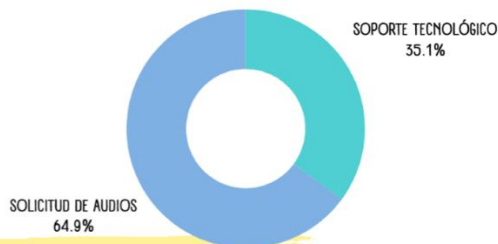
Servicios y acciones destinadas a brindar asistencia técnica, solucionar problemas y optimizar el uso de herramientas y sistemas informáticos / capacitación de los usuarios para asegurar la correcta utilización de las herramientas tecnológicas.

SOLICITUD DE AUDIOS

394 Casos

Requerimiento formal de registros audiovisuales asociados a procesos judiciales que hayan sido documentados electrónicamente.

INDICADOR EFICIENCIA Y EFICACIA



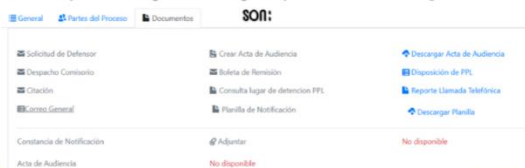
Dado que la razón de ser de esta dependencia y del proceso de gestión tecnológica es brindar respuesta oportuna a los usuarios en materia de soporte tecnológico y entrega de audios, estas actividades fueron atendidas dentro de los plazos establecidos. En particular, la entrega de audios se llevó a cabo bajo la premisa de un tiempo de respuesta no superior a tres días.

DESARROLLO DE SOFTWARE

Diseño, programación, implementación y mejora continua del sistema informático denominado CS_Penales



Actualizar los documentos de notificación utilizados en COCINO para que trabajen por medio de plantillas de Word, facilitando las actualizaciones posteriores y obtener mayor rapidez al momento de generar estos documentos, estos SON:



El proceso de Gestión Tecnológica del CSA refleja una distribución diferenciada en términos de volumen y complejidad operativa. Se destaca como la tarea de mayor dificultad técnica, demandando una significativa inversión de tiempo debido al diseño, pruebas, implementación y mantenimiento de una solución crítica para la gestión de la dependencia.

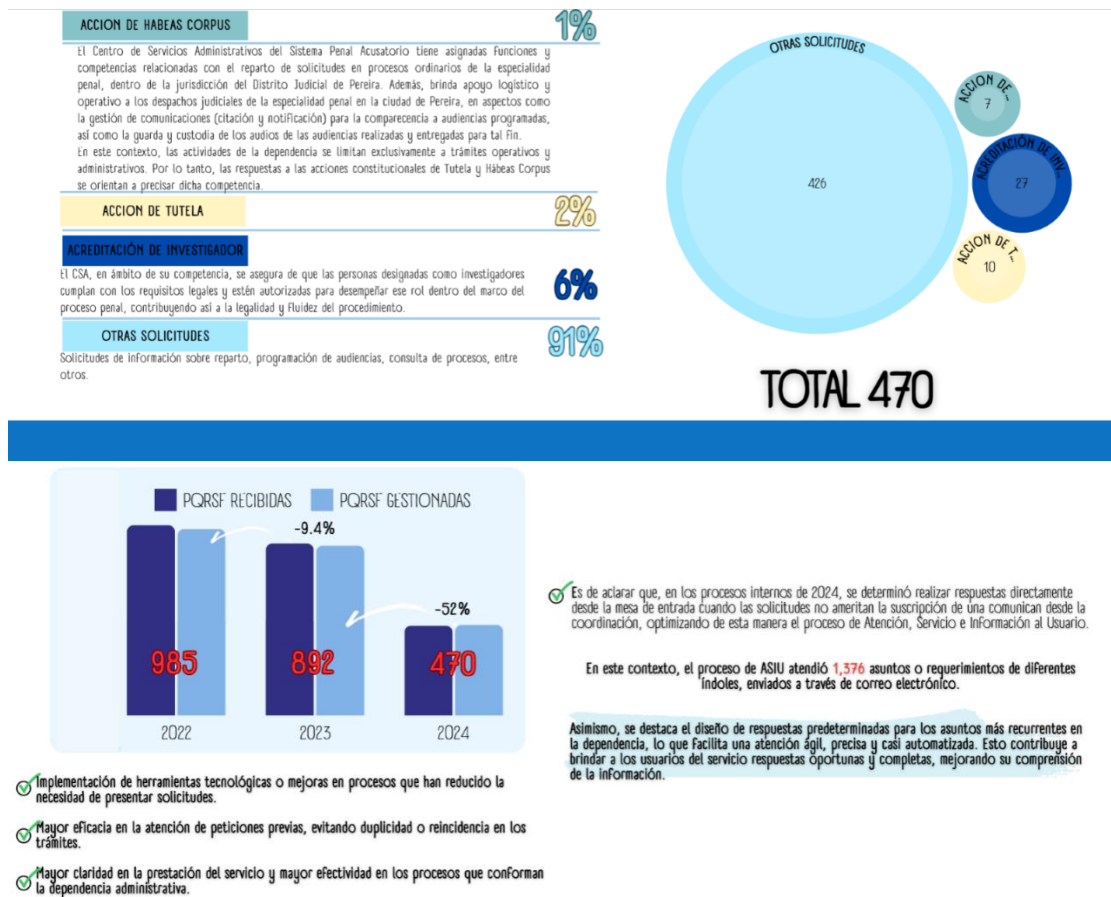


ENTRE MUCHAS OTRAS

- Adecuación del aplicativo para que trabaje con la nueva unidad judicial de los municipios de Risaralda
- Generar el módulo que permita verificar las solicitudes de defensor público
- Integrar los módulos de consulta
 - Consulta de Comunicaciones/Citaciones/Notificaciones
 - Consulta de Planillas generadas por los despachos judiciales
 - Importar Base de Datos de PPL para la consulta actualizada PPL
 - Consulta Constancias de Notificación para verificación y control de soportes de Audiencias
- Modificar la Planilla para que permita tomar el medio por donde se hará la audiencia (Virtual – Presencial)
- Modificar el Formato de elaboración de planilla para que salga por defecto la Ley 906 y Primera Instancia
- Implementar módulo de Hojas de Vida
- Crear documento que permita generar el Informe sobre la Búsqueda de PPL en las bases de datos del Inpec, Meper y Deris
- Agregar el link de audiencia en la opción de adjuntar documentos
- Agregar la opción, audiencia pública o reservada
- Crear módulo que permita visualizar el número de audiencias que se programaron por proceso y por juzgado en un rango de fechas.
- Generar Inventario de Procesos por cada despacho

GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN, SERVICIO E INFORMACIÓN AL USUARIO

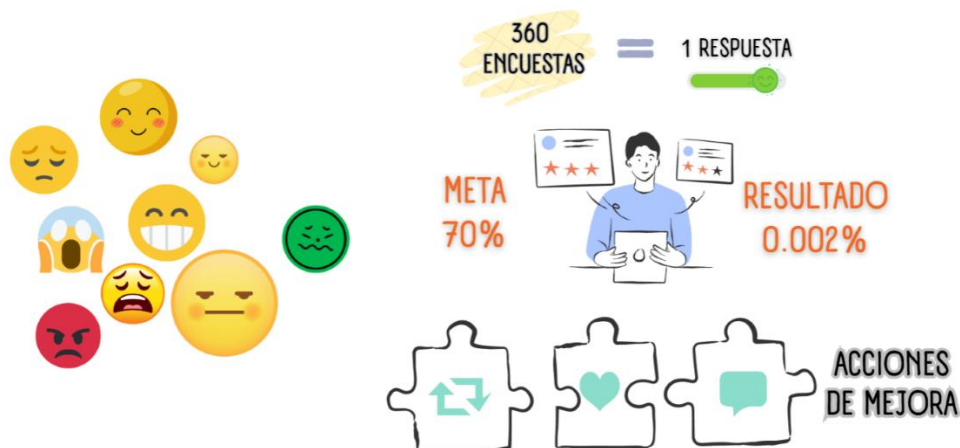
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



La disminución en el número de solicitudes recibidas puede atribuirse a varios factores claves:

- Implementación de herramientas tecnológicas o mejoras en procesos que han reducido la necesidad de presentar solicitudes.
- Mayor eficacia en la atención de peticiones previas, evitando duplicidad o reincidencia en los trámites.
- Mayor claridad en la prestación del servicio y mayor efectividad en los procesos que conforman la dependencia administrativa.

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



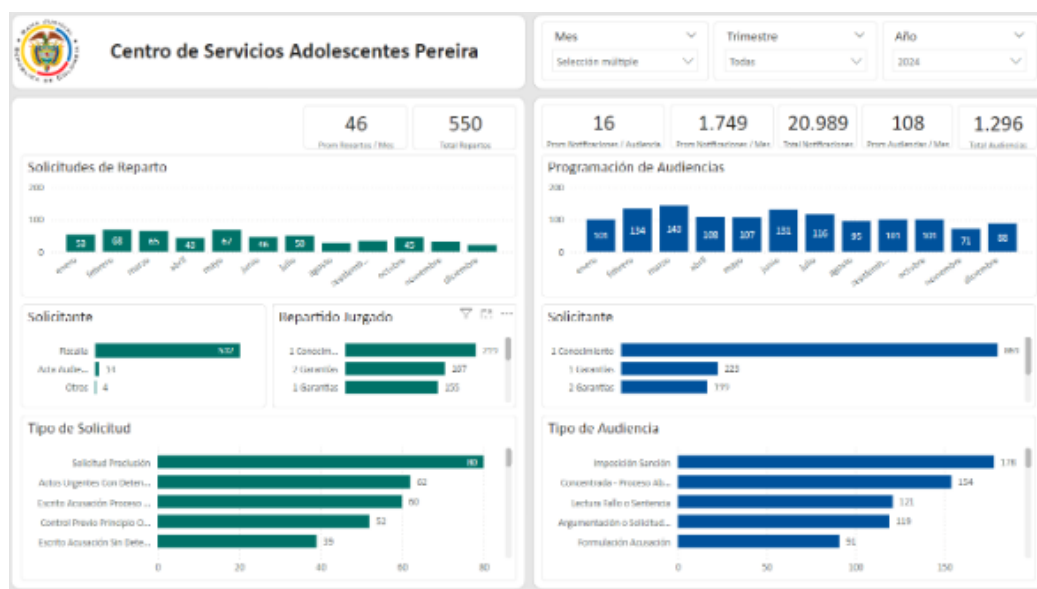
SATISFACCION DEL USUARIO

En el transcurso del 2024 se enviaron en total 360 encuestas, de las cuales solo se recibió una respuesta, esta fue satisfactoria.

De acuerdo a la oportunidad de mejora identificada en la auditoría interna 2024 se elevará solicitud a la coordinación SIGCMA nivel seccional para que el proceso de mejoramiento lidere esta actividad y se logre medir el nivel de satisfacción del cliente del CSA.

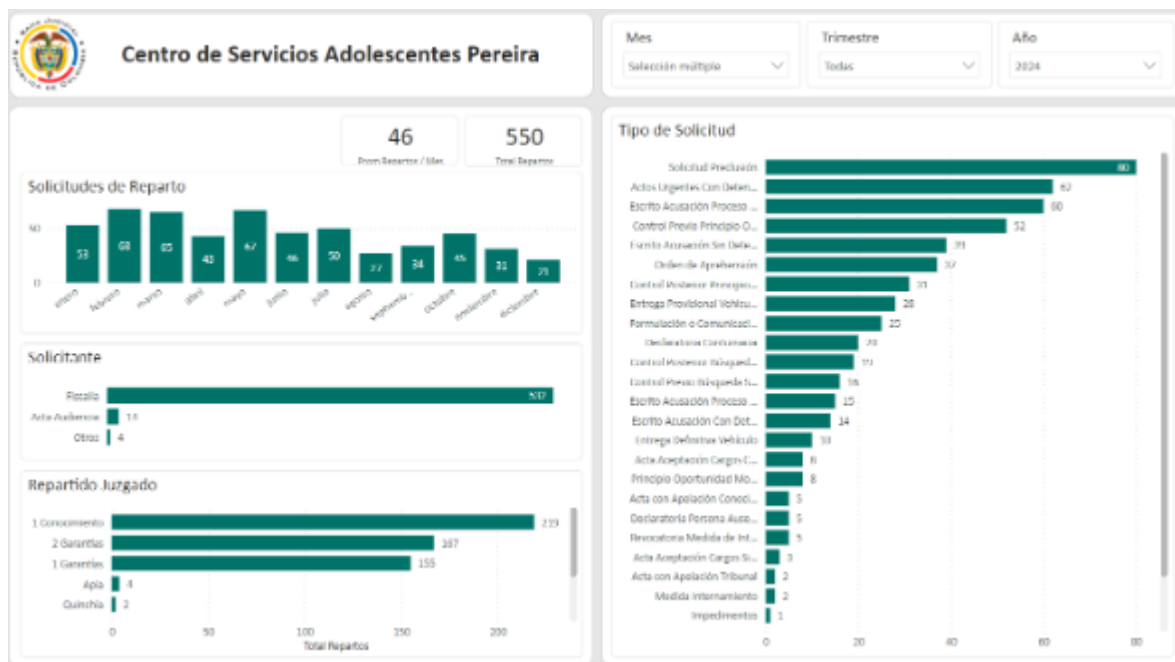
Una vez se diseñe el instrumento y se realice su aplicación, se adelantarán las acciones a que haya lugar por parte del CSA del SPA.

SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL PARA ADOLESCENTES



Resumen de indicadores para los procesos de reparto y programación de audiencias en Microsoft Power BI Fuente: Elaboración propia

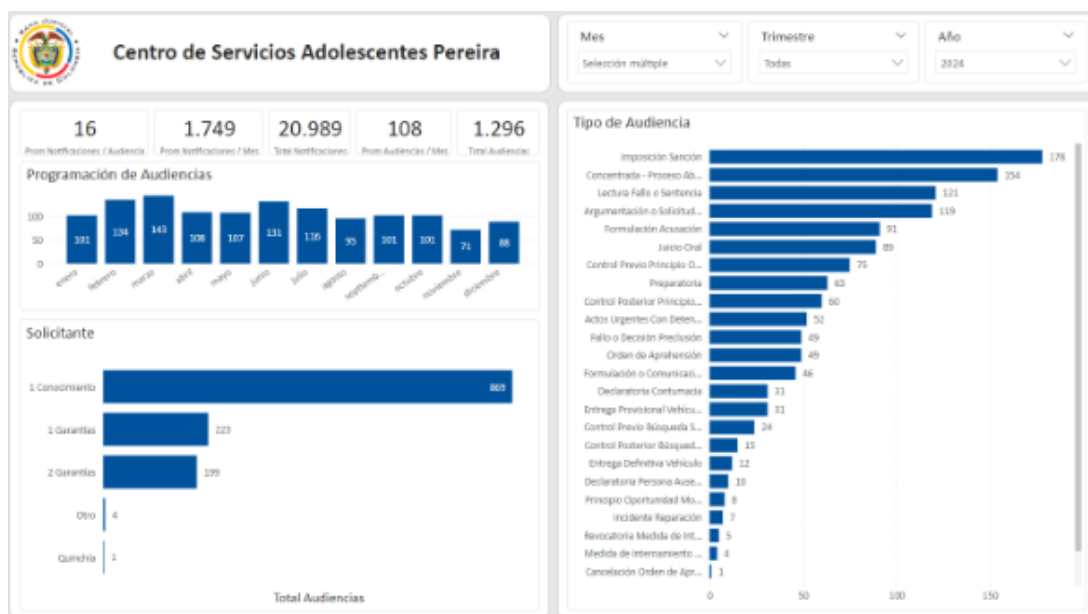
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



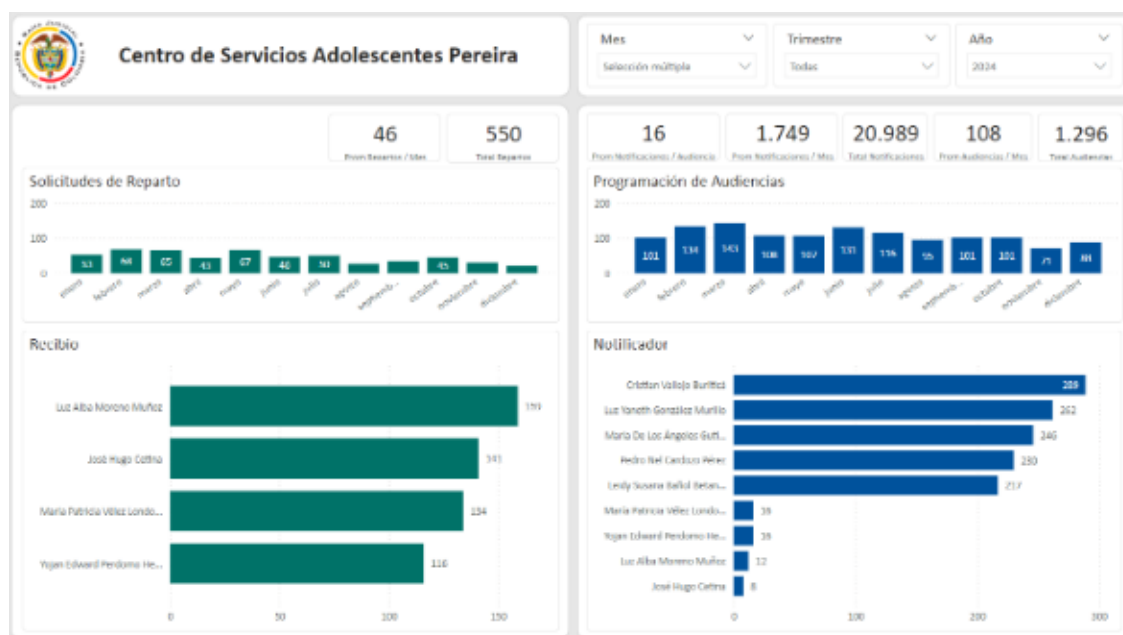
Indicadores del proceso de reparto y asignaciones por solicitante, juzgado y tipo de solicitud en Microsoft Power BI Fuente: Elaboración propia

Seguimiento al año 2024: Se recibieron por parte de la FGN, Despachos Judiciales y Defensores, un total de 550 solicitudes de reparto, de las cuales se repartieron 186 en el primer trimestre, 156 en el segundo, 111 en el tercer trimestre y 97 en el cuarto trimestre. **Seguimiento al año 2024:** Se entregaron efectivamente un total de 550 actas de reparto, siendo repartidas 322 de estas solicitudes a los juzgados de control de garantías, 219 al juzgado con función de conocimiento, 7 a la unidad judicial y 2 al Tribunal Superior de Pereira.

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



Indicadores del proceso de programación de audiencias por juzgado solicitante y tipo de audiencia en Microsoft Power BI
Fuente: Elaboración propia

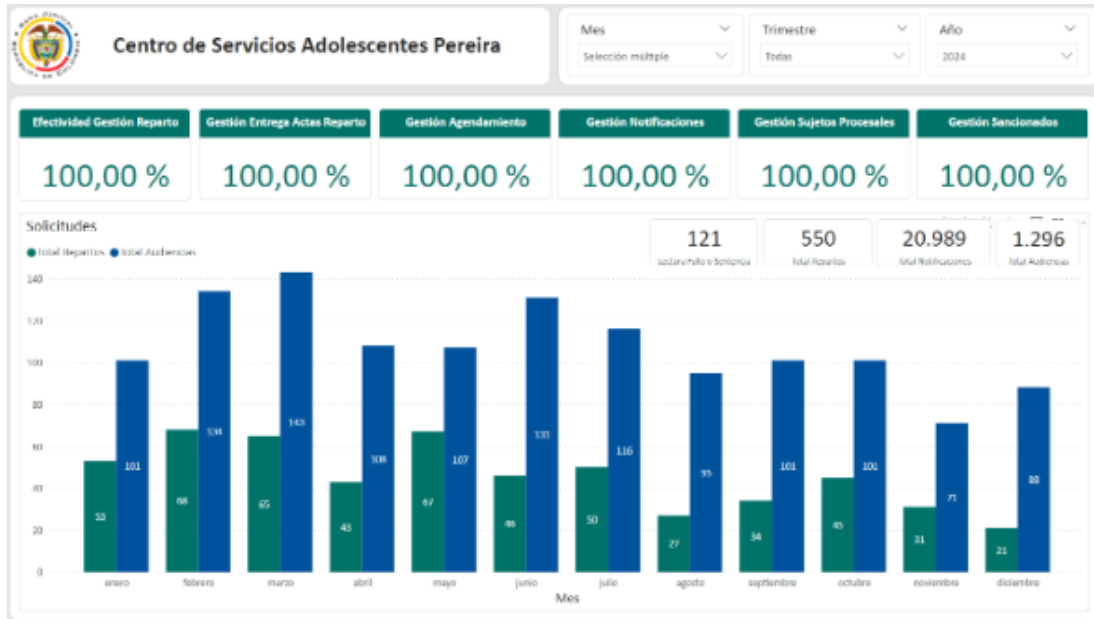


Indicadores del proceso de reparto y programación de audiencias por Servidor Judicial que realiza la recepción de la solicitud y notificador en Microsoft Power BI
Fuente: Elaboración propia

Seguimiento al año 2024: Se realizó el agendamiento de 1296 audiencias, de las cuales 378 corresponde al primer trimestre, 346 al segundo, 312 al tercero y 260 al cuarto trimestre. Por tipo de juzgado solicitante 869 corresponden a juzgados con función de conocimiento, 422 a juzgados de control de garantías, 1 a la Unidad Judicial y 4 a despachos comisorios de otros departamentos del país. De las 1296 audiencias programadas, se notificaron 20,989 sujetos procesales, evidenciando que los medios utilizados para las notificaciones

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

corresponden a 17367 por correo electrónico, llamada telefónica 1730, redes sociales 1696, personales 144 y despachos comisorios 52.



Indicadores de desempeño del proceso de Gestión de Servicios Judiciales en Microsoft Power BI
Fuente: Elaboración propia

Como se evidencia en la gráfica anterior, para el año 2024 se cumplió con el 100% en todos los indicadores del proceso de Gestión de Servicios Judiciales, lo cual determina la eficiencia en los controles diseñados para el monitoreo del proceso y el cumplimiento de los objetivos planteados por el SIGCMA.

8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

La Seccional llevó a cabo un único proceso de auditoría interna para los Sistemas Integrados de Gestión, así como para las Normas Técnicas Colombianas ISO 9001, 14001 y 45011 en donde la única dependencia certificada que participó fue el Centro de servicios del Sistema Penal Acusatorio.

Es importante destacar que, en los resultados obtenidos, no se identificaron No Conformidades en ninguno de los sistemas. Respecto a las auditorías externas realizadas por el ente certificador ICONTEC, sólo se realizó la auditoría para renovación del sello Safe&Healthy, auditando los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental, logrando la renovación y 0 No Conformidades.

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Mejoramiento SIGCMA SGC Dependencia certificada: Centro de	Auditoría Interna de Calidad y Medio Ambiente	3, 4 5, y 6 de septiembre de 2024	0	No se configuró ninguna no conformidad. Por lo anterior, se tiene que los citados procesos se están implementando y manteniendo en forma eficaz, eficiente y conveniente, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas que rigen los sistemas de gestión de calidad y ambiental.
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

Servicios del Sistema Penal Acusatorio	Auditor: Leonardo Corredor Ramírez			
--	---------------------------------------	--	--	--

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

No aplica para los despachos judiciales

10. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Actividad	POAI 2024
Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial	1.200.000.000
Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de 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 6256:2021 y GTC 286:2021	1.100.000.000

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 IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
Sistema Penal Acusatorio	En los procesos del Sistema Penal Acusatorio se identificaron 7 riesgos, los cuales fueron incluidos en la matriz de riesgos. Entre ellos, se consideró el riesgo macro relacionado con la anticorrupción. Es importante destacar que, durante el año 2024, ninguno de estos riesgos se materializó.	Se revisó la matriz de riesgos del proceso y, en caso de haber requerido ajustes, estos se realizaron oportunamente. No obstante, no fue necesario realizar modificaciones sustanciales.	No se requiere modificar, ni la probabilidad, ni el impacto en la valoración de los riesgos inherentes al proceso.	No se identificaron nuevos riesgos.
Tribunal Superior - Sala Civil Familia	En el proceso del Tribunal Superior Sala Civil Familia se identificaron 6 riesgos, los cuales fueron incluidos en la matriz de riesgos. Entre	Durante el primer trimestre se da cumplimiento al procedimiento de notificación oportuna, aun así, se reportaron dos casos de omisión o demora en la notificación de alguna	No se requiere modificar, ni la probabilidad, ni el impacto en la valoración de los	No se identificaron nuevos riesgos.
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	

	ellos, se consideró el riesgo macro relacionado con la anticorrupción. Durante la vigencia 2024 se materializó un riesgo en el primer trimestre.	providencia, como consta en listado de salidas no conformes, sin que se haya configurado un producto no conforme de acuerdo con el nivel de tolerancia establecido.	riesgos inherentes al proceso.	
Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes	En el proceso de comunicación institucional se identificaron 7 riesgos, los cuales fueron incluidos en la matriz de riesgos. Entre ellos, se consideró el riesgo macro relacionado con la anticorrupción. Es importante destacar que, durante el año 2024, ninguno de estos riesgos se materializó.	Se revisó la matriz de riesgos del proceso y, en caso de haber requerido ajustes, estos se realizaron oportunamente. No obstante, no fue necesario realizar modificaciones sustanciales.	No se requiere modificar, ni la probabilidad, ni el impacto en la valoración de los riesgos inherentes al proceso.	No se identificaron nuevos riesgos.

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

Se evidencia la eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados para los procesos, teniendo en cuenta los controles que se aplican para el adecuado tratamiento de las causas que los originan.

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)

Los aspectos ambientales en la vigencia se vieron influenciados por el ingreso constante de servidores judiciales debido a la creación y puesta en funcionamiento nuevos despachos judiciales para la prestación de justicia.

Desde las Coordinación SIGCMA se llevaron a cabo varias actividades con el fin de dar cumplimiento al Acuerdo PSAA14-10160 y fortalecer el Sistema de Gestión Ambiental Seccional, contribuyendo además a la prevención y materialización de riesgos e impactos ambientales. Entre las actividades se destacan:

- Comunicación institucional a través de piezas y videos con enfoque ambiental, resaltando buenas prácticas ambientales, prevención ante la variabilidad climática (fenómeno del niño y la niña), ahorro y uso eficiente de recursos en el desarrollo de las actividades laborales, socialización de los programas ambientales y demás.
- Semana SIGCMA-SST realizada del 28 de agosto al 01 de septiembre, donde se fomentaron espacios para resaltar las acciones que se realizan bajo el Sistema Integrado, se dictaron capacitaciones en temas como Economía Circular, visitas puesto a puesto recordando los programas y a su vez buenas prácticas que conlleven a un ambiente sano y la feria de emprendimientos con enfoque ambiental, donde diferentes actores participaron de una jornada de interacción y se fomentó el consumo responsable y sostenible.

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

- Capacitaciones dirigidas a diferentes partes interesadas y en temas de relevancia ambiental, como lo fue el taller de manejo seguro de sustancias químicas dictado por profesionales del Sistema de Gestión Ambiental Nacional y Seccional; el simulacro integrado para los servidores judiciales del Palacio de Justicia de Apía; capacitación del Sistema Globalmente Armonizado dirigido al personal de servicios generales y mantenimiento; manejo de residuos sólidos; entre otras.
- Fortalecimiento de la señalética ambiental en sedes judiciales del Distrito
- Recorridos por las sedes judiciales del Distrito para realizar inspecciones locativas
- Medición de huella de carbono institucional y a puntos de oxigenación internos y externos
- Manejo de residuos sólidos aprovechables a través del Acuerdo de Corresponsabilidad RE-01-2024 con el gestor Asociación de Recicladores de Oficio Punto Verde
- Manejo de residuos sólidos peligrosos y especiales a través del contrato MC-07-2024 con el gestor EMDEPSA SAS ESP

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
	N° ABIERTAS	N° CERRADAS	N° CERRADAS OPORTUNAMENTE	N° ABIERTAS	N° CERRADAS	N° CERRADAS OPORTUNAMENTE	
Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio	7	15	15	0	0	0	En el marco de la auditoría interna del SIGCMA, se identificaron 22 oportunidades de mejora. De estas, 15 han sido cerradas de manera oportuna, mientras que 7 continúan en proceso de implementación. Entre las principales oportunidades destacan: • Identificar y documentar oportunidades de mejora. • Medir el nivel de satisfacción del cliente. • Incluir la matriz de comunicaciones CSA SP como documento controlado del sistema.
TOTAL	7	15	15	0	0	0	

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 LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Estandarizar el sistema de PQRSF para el Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira y las dependencias certificadas, con el objetivo de optimizar el análisis de la información y prevenir retrocesos en los procesos.	Líderes de cada proceso	2025

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?	Inclusión de nuevos despachos bajo el alcance de la NTC ISO 9001:2018
¿Se requieren recursos?	Se propone la vinculación directa de los apoyos a la gestión en la entidad, garantizando que cuenten con conocimientos específicos acordes con los siguientes perfiles: - Profesional en Ingeniería Industrial y/o Administración de Empresas, con experiencia en Sistemas Integrados de Gestión o en Gestión de Calidad. - Profesional en Administración Ambiental y/o Ingeniería Ambiental. Adicionalmente, se solicita la creación de un cargo permanente en la Coordinación SIGCMA, destinado al Consejo Seccional de la Judicatura y a la Dirección Seccional de Administración Judicial.

15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	Sí es adecuado, porque permite cumplir la misión, visión, política y objetivos institucionales y del SIGCMA establecidos por la corporación, a fin de satisfacer las partes interesadas internas y externas, además de cumplir las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de control interno y auditoría, las políticas y lineamientos establecidos por la Alta Dirección para el mantenimiento y mejora continua de los Sistemas Integrados
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE.	Sí. En la seccional se realizan acciones destinadas a cumplir con la política y objetivos de calidad e institucionales definidos por la Rama Judicial, en el marco de referencia integral que permite identificar e implementar un direccionamiento estratégico en la entidad.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO.	Sí. Los procesos misionales del Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira se encuentran alineados con los principios de la administración de justicia establecidos en la Constitución y la Ley. La ejecución de sus actividades apunta al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial. Lo que se evidencia en la aplicación de los diferentes instrumentos de planeación que permiten establecer de manera transversal el seguimiento de los diferentes programas y actividades, el nivel de ejecución y cumplimiento.
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ.	Sí. Las actividades de cada uno de los procesos del Consejo Seccional de la Judicatura, y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira se ejecutan conforme a lo planeado, cumpliendo con los requisitos constitucionales, legales, reglamentarios, normativos y otros establecidos; en concordancia con la política de calidad y los principios y objetivos del SIGCMA.

16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

SISTEMA PENAL ACUSATORIO

El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implementado proporciona a los servidores judiciales una herramienta integral de apoyo a la gestión, optimizando la organización del trabajo mediante instrucciones estructuradas y procedimientos estandarizados. Esto facilita una toma de decisiones ágil y fundamentada en datos

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

verificables, mejorando la eficiencia operativa. Asimismo, el sistema permite la implementación de medidas de control orientadas a la gestión proactiva del riesgo, minimizando impactos negativos derivados de eventos potenciales y fortaleciendo la sostenibilidad del desempeño institucional.

TRIBUNAL SUPERIOR – SALA CIVIL FAMILIA

El sistema se habilitó finalizando el año 2023, y en octubre de 2024 se reestructuró para facilitar la recolección y calidad de la información. Se espera en el presente año realizar el seguimiento contando con información de mejor calidad, para aplicar en los procesos de mejora continua de la dependencia

SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PARA ADOLESCENTES

La evaluación realizada permitió obtener una visión integral y detallada de la efectividad y eficiencia de los procesos implementados en el Centro de Servicios, tales como la automatización de tareas la cual ha permitido mejorar la disponibilidad de la información a la hora de su consulta, así como el uso de las herramientas de la Suite Office 365. A través de la revisión de indicadores clave de desempeño, se ha logrado identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora del sistema.

No obstante, también se han identificado oportunidades de mejora que requieren atención para optimizar aún más nuestro desempeño. Entre estas, se encuentran la necesidad de mejorar la capacitación continua del personal en temas relacionados con los Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, fortalecer la comunicación interna y externa, y perfeccionar algunos procesos clave para aumentar la eficiencia y reducir posibles desviaciones a los objetivos planteados.

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