



## INDICADORES DE GESTIÓN SISTEMA RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTES

### 1. INDICADORES JUDICIALES.

#### 1.1. INCREMENTO DEMANDA JUDICIAL.

ITEMS	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre del Indicador</b>	Incremento demanda judicial.
<b>Objetivo</b>	Obtener medición de la congestión de los procesos judiciales de los juzgados penales para adolescentes del Quindío.
<b>Fórmula</b>	$(\text{Resta Ingresos efectivos período} - \text{Ingresos efectivos período anterior}) / \text{Ingresos efectivos período anterior} \times 100$
<b>Variables</b>	Ingresos efectivos período Ingresos efectivos período anterior
<b>Fuente de Información</b>	SIERJU.
<b>Periodo de Medición</b>	Anual
<b>Tendencia Favorable</b>	Decreciente
<b>Meta</b>	5%.
<b>Nivel de Tolerancia</b>	5%
<b>Responsable</b>	Juzgados
<b>Alcance</b>	Nivel Local.

#### 1.2. CONGESTIÓN.

ITEMS	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre del Indicador</b>	Congestión.
<b>Objetivo</b>	Obtener medición de la congestión de los procesos judiciales de los juzgados penales para adolescentes del Quindío.
<b>Fórmula</b>	$\text{Inventario final} / (\text{Suma Inventario inicial del periodo} + \text{Ingresos efectivos en el periodo}) \times 100$
<b>Variables</b>	Inventario final. Inventario inicial del periodo. Ingresos efectivos en el período
<b>Fuente de Información</b>	SIERJU.
<b>Periodo de Medición</b>	Anual
<b>Tendencia Favorable</b>	Decreciente
<b>Meta</b>	35%.
<b>Nivel de Tolerancia</b>	5%
<b>Responsable</b>	Juzgados
<b>Alcance</b>	Nivel Local.

<b>CÓDIGO</b> F-IN-1	<b>ELABORÓ</b> DIRECTOR CENTRO DE SERVICIOS	<b>REVISÓ</b> LIDERES PROCESO	<b>APROBÓ</b> COMITÉ SIGCMA
<b>VERSIÓN</b> 01	<b>FECHA</b> 23-06-2023	<b>FECHA</b> 27/06/2023	<b>FECHA</b> 18/07/2023



### 1.3. EVACUACIÓN PARCIAL.

ITEMS	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre del Indicador</b>	Evacuación parcial.
<b>Objetivo</b>	Obtener medición de la evacuación de los procesos judiciales de los juzgados penales para adolescentes del Quindío. Un valor superior al 100% indica la desacumulación de procesos del inventario final y un valor inferior al 100%, representa la acumulación
<b>Fórmula</b>	$(\text{Egresos Efectivos en el periodo} / \text{Ingresos efectivos en el periodo}) \times 100$
<b>Variables</b>	Egresos Efectivos en el periodo Ingresos efectivos en el periodo.
<b>Fuente de Información</b>	SIERJU.
<b>Periodo de Medición</b>	Trimestral
<b>Tendencia Favorable</b>	Creciente
<b>Meta</b>	90%.
<b>Nivel de Tolerancia</b>	5%
<b>Responsable</b>	Juzgados
<b>Alcance</b>	Nivel Local.

### 1.4. EVACUACIÓN TOTAL.

ITEMS	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre del Indicador</b>	Evacuación total.
<b>Objetivo</b>	Obtener medición de la evacuación de los procesos judiciales de los juzgados penales para adolescentes del Quindío, teniendo en cuenta la carga (inventario inicial e ingresos efectivos).
<b>Fórmula</b>	$(\text{Egresos efectivos en el periodo} / (\text{Inventario inicial del periodo} + \text{Ingresos efectivos en el periodo})) \times 100$
<b>Variables</b>	Índice de congestión
<b>Fuente de Información</b>	SIERJU.
<b>Periodo de Medición</b>	Trimestral
<b>Tendencia Favorable</b>	Creciente
<b>Meta</b>	65%.
<b>Nivel de Tolerancia</b>	5%
<b>Responsable</b>	Juzgados
<b>Alcance</b>	Nivel Local.

<b>CÓDIGO</b> SRPA-I-GE-1	<b>ELABORÓ</b> DIRECTOR CENTRO DE SERVICIOS	<b>REVISÓ</b> LIDERES PROCESO	<b>APROBÓ</b> COMITÉ SIGCMA
<b>VERSIÓN</b> 01	<b>FECHA</b> 23-06-2023	<b>FECHA</b> 27/06/2023	<b>FECHA</b> 18/07/2023



## 2. INDICADORES PROCESO DE GESTIÓN DE REPARTO Y ASIGNACIONES

### 2.1. ERRORES EN REPARTO.

ITEMS	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre del Indicador</b>	Errores en reparto.
<b>Objetivo</b>	Obtener medición del número de errores generados en el proceso de reparto del Centro de Servicios Judiciales para Adolescentes del Quindío.
<b>Fórmula</b>	$(\text{Número de errores} / \text{Número de repartos efectuados}) * 100$
<b>Variables</b>	Cantidad de errores reportados o evidenciados en el mes. Cantidad de repartos efectuados en el mes.
<b>Fuente de Información</b>	Listado de radicados y reporte de PQR sobre reparto.
<b>Periodo de Medición</b>	Mensual - Anual
<b>Tendencia Favorable</b>	Creciente
<b>Meta</b>	Manual 5%, Sistematizado 0%.
<b>Nivel de Tolerancia</b>	5%
<b>Responsable</b>	Director centro de servicios
<b>Alcance</b>	Nivel Local.

## 3. INDICADORES PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

### 3.1. ERRORES EN COMUNICACIÓN.

ITEMS	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre del Indicador</b>	Errores en reparto.
<b>Objetivo</b>	Obtener medición del número de errores generados en el proceso de comunicación del Centro de Servicios Judiciales para Adolescentes del Quindío.
<b>Fórmula</b>	$(\text{Número de errores} / \text{Número de notificaciones efectuados}) * 100$
<b>Variables</b>	Cantidad de errores reportados o evidenciados en el mes. Cantidad de notificaciones efectuados en el mes.
<b>Fuente de Información</b>	Listado de radicados y reporte de PQR sobre reparto.
<b>Periodo de Medición</b>	Mensual - Anual
<b>Tendencia Favorable</b>	Creciente
<b>Meta</b>	0%.
<b>Nivel de Tolerancia</b>	1%
<b>Responsable</b>	Director centro de servicios
<b>Alcance</b>	Nivel Local.

<b>CÓDIGO</b> SRPA-I-GE-1	<b>ELABORÓ</b> DIRECTOR CENTRO DE SERVICIOS	<b>REVISÓ</b> LIDERES PROCESO	<b>APROBÓ</b> COMITÉ SIGCMA
<b>VERSIÓN</b> 01	<b>FECHA</b> 23-06-2023	<b>FECHA</b> 27/06/2023	<b>FECHA</b> 18/07/2023



### 3.2. NIVEL DE ATENCIÓN REQUERIMIENTOS.

ITEMS	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre del Indicador</b>	Nivel de atención de requerimientos de notificación solicitados por el juzgado.
<b>Objetivo</b>	Medir la calidad en la atención de los requerimientos de notificación solicitados a local.
<b>Fórmula</b>	$(\text{Cantidad de solicitudes cerradas} / \text{total de solicitudes recibidas}) * 100$
<b>Variables</b>	Solicitudes cerradas
	Total solicitudes recibidas
<b>Fuente de Información</b>	Registro interno
<b>Periodo de Medición</b>	Mensual - Anual
<b>Tendencia Favorable</b>	Creciente
<b>Meta</b>	80%
<b>Nivel de Tolerancia</b>	5%
<b>Responsable</b>	Director centro de servicios
<b>Alcance</b>	Nivel Local.

## 4. INDICADORES PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO.

### 4.1. NIVEL DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

ITEMS	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre del Indicador</b>	Nivel de atención de solicitudes de PQRSD.F.
<b>Objetivo</b>	Medir la respuesta en la atención de las solicitudes de los usuarios.
<b>Fórmula</b>	$(\text{Cantidad de solicitudes cerradas} / \text{total de solicitudes recibidas}) * 100$
<b>Variables</b>	Solicitudes cerradas
	Total solicitudes recibidas
<b>Fuente de Información</b>	Registro interno
<b>Periodo de Medición</b>	Mensual - Anual
<b>Tendencia Favorable</b>	Creciente
<b>Meta</b>	100%
<b>Nivel de Tolerancia</b>	1%
<b>Responsable</b>	Director centro de servicios
<b>Alcance</b>	Nivel Local.

CÓDIGO SRPA-I-GE-1	ELABORÓ DIRECTOR CENTRO DE SERVICIOS	REVISÓ LIDERES PROCESO	APROBÓ COMITÉ SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 23-06-2023	FECHA 27/06/2023	FECHA 18/07/2023



## 5. INDICADORES PROCESO DE GESTIÓN DE ARCHIVO TECNOLÓGICO.

### 5.1. NIVEL DE ATENCIÓN AL ARCHIVO TECNOLÓGICO.

ITEMS	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre del Indicador</b>	Nivel de actualización de la base de datos.
<b>Objetivo</b>	Medir la actualización en el SIPJA de los expedientes.
<b>Fórmula</b>	(Cantidad de expedientes actualizados / total de expedientes remitidos) *100
<b>Variables</b>	Cantidad de expedientes protegidos Total de expedientes generados
<b>Fuente de Información</b>	Registro interno
<b>Periodo de Medición</b>	Mensual - Anual
<b>Tendencia Favorable</b>	Creciente
<b>Meta</b>	100%
<b>Nivel de Tolerancia</b>	1%
<b>Responsable</b>	Director centro de servicios
<b>Alcance</b>	Nivel Local.

## 6. INDICADORES PROCESO DE GESTIÓN DE SEGUIMIENTO

### 6.1. Nivel de atención de solicitudes de información.

ITEMS	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre del Indicador</b>	Nivel de atención de solicitudes de sanción.
<b>Objetivo</b>	Medir la calidad en la atención de las solicitudes de los menores infractores.
<b>Fórmula</b>	(Cantidad de solicitudes cerradas / total de solicitudes recibidas) *100
<b>Variables</b>	Solicitudes cerradas Total solicitudes recibidas
<b>Fuente de Información</b>	Registro interno
<b>Periodo de Medición</b>	Mensual - Anual
<b>Tendencia Favorable</b>	Creciente
<b>Meta</b>	100%
<b>Nivel de Tolerancia</b>	1%
<b>Responsable</b>	Asistente social
<b>Alcance</b>	Nivel Local.

## 7. INDICADORES PROCESO DE GESTIÓN DE DEPÓSITOS JUDICIALES

No aplica.

CÓDIGO SRPA-I-GE-1	ELABORÓ DIRECTOR CENTRO DE SERVICIOS	REVISÓ LIDERES PROCESO	APROBÓ COMITÉ SIGCMA
VERSIÓN 01	FECHA 23-06-2023	FECHA 27/06/2023	FECHA 18/07/2023