



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
- Coordinación Nacional -

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





DEPENDENCIA	SPA BOGOTÁ	LÍDER DEL SIGCMA	Dra. Lilyan Bastidas
FECHA DE REALIZACIÓN	10/01/2024	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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."</p> <p>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.</p>	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	X
		Comunicación Institucional	X
	MISIONALES	Gestión de Acciones Constitucionales	X
		Proceso Penal	X
	APOYO	Atención al Usuario	X
		Gestión de Servicios judiciales	X
		Gestión de Servicios Administrativos	X
	EVALUACIÓN Y MEJORA	Mejoramiento SIGCMA-SPA	X



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)
<p>Documentar las acciones de gestión y utilizar las herramientas proporcionadas por el SIGCMA.</p>	<p>En ejecución. Se documentan las acciones de gestión que se relacionan en el capítulo 12. No se incluyen las acciones realizadas en los grupos que no fueron reportadas para su consolidación en el listado de acciones.</p> <p>En la mayoría de grupos se ejecutan acciones a partir de una idea o de una necesidad, sin cumplir las etapas de planificación verificación y seguimiento.</p> <p>Los juzgados implementan acciones pero no se tiene evidencia de los mejoramientos realizados.</p>
<p>Actualizar los procedimientos de los juzgados de acuerdo con los ajustes por la implementación de la virtualidad.</p>	<p>En ejecución.</p> <p>Mediante reuniones periódicas de la Juez Coordinadora, las Jueces representantes de los Juzgados y el grupo de gestión de calidad, se actualizaron los procedimientos de los siguientes procesos misionales:</p> <p>Acciones constitucionales: Procedimiento para el trámite de habeas corpus. Procedimiento para el trámite de acción de tutela. Procedimiento para el trámite de incidente de desacato.</p> <p>Proceso Penal: Procedimiento Etapa de Juzgamiento Procedimiento Para el Caso de Allanamiento a la Imputación Procedimiento Para el Trámite de la Preclusión de la Acción Penal Procedimiento Para el Trámite de Preacuerdos Procedimiento Para el Trámite Incidente de Reparación Integral.</p> <p>Quedaron pendientes de actualización: Procedimiento Para el Trámite de Apelaciones Procedimiento celebración de audiencias preliminares Procedimiento Abreviado.</p>
<p>Documentar los procedimientos del nuevo grupo de Apoyo Tecnológico.</p>	<p>En ejecución.</p> <p>Se documentaron tres (3) procedimientos desarrollados por el grupo de Apoyo Tecnológico (creado en 2022) a saber: Procedimiento soporte tecnológico. Procedimiento diseño e implementación de soluciones tecnológicas. Procedimiento para realizar back up al sistema justicia XXI.</p> <p>Pendiente la revisión y aprobación.</p>
<p>Continuar la alineación al SIGCMA del nivel central.</p>	<p>Alineación al SIGCMA del nivel central</p>

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



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)
	<p>Se actualizaron los documentos relacionados a continuación, los cuales fueron aprobados por la Juez Coordinadora mediante acta N° GC-A-004-2023 de fecha 05 de septiembre de 2023.</p> <p>Plataforma estratégica. Manual de calidad SIGCMA Mapa de procesos Caracterizaciones Contexto Mapa de riesgos Identificación de Salidas No Conformes Matriz de partes interesadas.</p> <p>Se realizó la actualización de los siguientes procedimientos del Centro de Servicios, aprobados en también en el acta anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la Realización de Trámites de Captura, Detención, Libertad y Definición de Situación Jurídica de una Persona. Versión 6. • Procedimiento Trámites Secretariales. Versión 6. <p>Se actualizó y mejoró el Instructivo para Registro de Actuaciones versión 2023.</p>

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

Se hace la revisión del contexto vigencia 2023. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2023.*

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 <u>ejecutaron o se están ejecutando</u> para gestionar el cambio)
Todos los procesos.	Alineación plataforma estratégica	Estratégico	Se alinea la plataforma estratégica (Misión-visión-política –objetivos) a la del SIGCMA del nivel central.
Misionales y de apoyo	Cierre de la sede Convida. Directriz DESAJ	Infraestructura Física	<p>El traslado de los juzgados Penales Municipales con función de Conocimiento y los grupos del centro de servicios de la sede Convida a la sede Paloquemao y TCI a partir del 1° de junio de 2023, originó las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega de trámites pendientes a los grupos de la sede Paloquemao. ▪ Unificación de grupos del centro de servicios en la sede Paloquemao. ▪ Reorganización física de los espacios del centro de servicios. ▪ Ajuste de procedimientos.
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)
	Traslado de archivos físicos. Directriz DESAJ	Infraestructura Física	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reasignación del personal de la sede convida en los grupos de Paloquemao. <p>La directriz impartida por la DESAJ Bogotá-Cundinamarca sobre el traslado de los archivos físicos a la bodega de Siberia desde los archivos de Fontibón, Paloquemao Convida y Kaysser, generó las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignación de personal. ▪ Recibo de expedientes al contratista de traslado. ▪ Clasificación de los expedientes, por entrega sin organización. ▪ Asignación de espacios para los archivos de gestión, ejecución de penas, definitivo, administrativo, archivos del Tribunal Superior de Bogotá, archivos de la Corte y archivos de los grupos del Centro de servicios. ▪ Organización física en anaqueles. ▪ Rediseño de procedimientos.
Apoyo	Competencia del personal nuevo y antiguo en el centro de servicios	Personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de inducción centro de servicios. ▪ Preparación de auditores a través de diplomado ICONTEC.
Misionales y de apoyo	Ajuste por cambios en los procesos.	Documentación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualización plataforma estratégica. ▪ Actualización documentos proceso misional.
Todos los procesos.	Canales de comunicación	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimizar y controlar las funciones que brinda el correo electrónico institucional y su estandarización en desarrollo de los procedimientos.
	Incremento en el uso de TIC. Incremento de riesgos para la seguridad de la información.	Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar y/o automatizar métodos de trabajo. ▪ Incluir controles en los procedimientos. ▪ Aumentar la seguridad de la información por medio de capacitación y automatización.
	Mejora ambiental	Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque en el uso de herramientas tecnológicas en los procedimientos.

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



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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Misionales De apoyo	Comunicación 1. Cómo califica la comunicación con las dependencias del SPA Bogotá.	75%	90%	El punto de referencia para considerar la percepción como positiva fue el rango de calificación entre 3 y 5; el promedio en 2023 para juzgados y centro de servicios es de 75% frente al 2022 (86.14%),
Misionales De apoyo	Oportunidad en la atención 2. Tiempo promedio en que ha sido atendido o ha recibido respuesta a sus trámites, en cada dependencia (Inmediato, 15 días, 30 días, Más de 30 días).	64%		La referencia para considerar positivo el tiempo promedio de atención en juzgados y centro de servicios fue el rango de calificación "Inmediato y 15 días"; bajo esta referencia en 2023 la calificación promedio en juzgados y centro de servicios fue de 64% frente al 2022 de 86.45%. Si consideramos separadamente: Procesos de apoyo: 68% Procesos misionales: 63% Promedio percepción favorable: 64%
Misionales De apoyo	Atención recibida de los Servidores Judiciales de forma presencial o virtual. 3. Como califica la atención recibida (presencial o virtual) en cada dependencia.	82%		En cuanto a la atención recibida, la percepción positiva se considera en el rango de calificación 3 a 5; para el 2023 fue de 82% promedio para juzgados y centro de servicios frente al 2022 de 85,54%.
	PROMEDIO PERCEPCIÓN	74%		El consolidado de la percepción favorable promedio de los juzgados y centro de servicios del SPA Bogotá refleja un nivel de percepción favorable del 74% en el 2023, con un decrecimiento de 12% frente al 2022 de 86.04%

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
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



3.2 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF

PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)																					
Peticiones																									
Atención al Usuario	35.854	35.481	373	<p>En la vigencia 2023 se recibieron 35.922 peticiones de usuarios externos que incluyen peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales fueron atendidas en los siguientes grupos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Grupo</th> <th>Ingresos</th> <th>Indicador eficacia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Respuesta a usuarios</td> <td>19.118</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>Archivo tecnológico</td> <td>16.646</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>Atención PQRS</td> <td>158</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>35.922</td> <td>88% (PROMEDIO)</td> </tr> <tr> <td>Distribución Atención PQRS</td> <td>P: 90 Q: 62 R: 2 S: 3* F: 1*</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>158</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>*Otras sugerencias y felicitaciones fueron recibidas a través de la encuesta de percepción lo cual se explica en los puntos respectivos (sugerencias y felicitaciones). Estas no se incluyen en el grupo de PQRS dado que no generaron ninguna gestión en ese grupo, sin embargo, se tienen en cuenta para tener en cuenta la opinión de los usuarios y de ser pertinente realizar acciones de mejora.</p> <p>La eficacia promedio en la atención de las peticiones fue del 88%.</p> <p>Para éste punto (PETICIONES) se consolidan las cantidades de los grupos Respuesta a usuarios, Archivo tecnológico y solo las peticiones de PQRS (90)).</p> <p>En el grupo de Respuesta a usuarios se tramitan todas las peticiones de usuarios externos relacionadas con procesos penales.</p> <p>En el grupo de archivo tecnológico se tramitan todas las solicitudes de copias de audiencia.</p> <p>En el grupo de atención a PQRS, se recibieron peticiones que se direccionan a los grupos que realizan trámites de los procesos judiciales y otras peticiones entre los cuales se encuentran:</p>	Grupo	Ingresos	Indicador eficacia	Respuesta a usuarios	19.118	65%	Archivo tecnológico	16.646	99%	Atención PQRS	158	99%	TOTAL	35.922	88% (PROMEDIO)	Distribución Atención PQRS	P: 90 Q: 62 R: 2 S: 3* F: 1*		TOTAL	158	
Grupo	Ingresos	Indicador eficacia																							
Respuesta a usuarios	19.118	65%																							
Archivo tecnológico	16.646	99%																							
Atención PQRS	158	99%																							
TOTAL	35.922	88% (PROMEDIO)																							
Distribución Atención PQRS	P: 90 Q: 62 R: 2 S: 3* F: 1*																								
TOTAL	158																								

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)
				<ul style="list-style-type: none"> Información sobre empleados. Peticiones de la Comisión Seccional de Disciplina Judicial en relación con los procesos Disciplinarios que son de su competencia.
Total	35.854	35.481	373	
Quejas				
Atención al Usuario	62	62	0	<p>Se tramitaron 62 quejas de las cuales 31 se recibieron por encuesta de percepción. Los temas se relacionan con:</p> <p>Aplazamiento frecuente de audiencias. Falta de envío de enlaces para audiencia. Demora en emitir decisión en los procesos. Remisiones por competencia que envía La Comisión Seccional de Disciplina Judicial. Remisiones interpuestas contra empleados y grupos del Centro de Servicios por acción u omisión. Solicitudes para iniciar investigación de carácter disciplinario. si es posterior a la creación de la Comisión Seccional de Disciplina Judicial se comunican los canales para que interponga la queja o se remite directamente. Compulsas de copias.</p>
Total	62	62	0	
Reclamos				
Gestión de servicios judiciales	2	2	0	<p>Se recibieron reclamos por:</p> <p>Errores en los trámites de los grupos de Comunicaciones y de Envíos al Tribunal y Preclusiones, en los cuales se adelanta la corrección una vez conocido el reclamo.</p>
Total	2	2	0	
Sugerencias				
De Apoyo	33	33	0	<p>Se recibieron 3 sugerencias en el grupo y 30 por encuesta. De manera general las sugerencias están relacionadas con los siguientes temas:</p> <p>Mejorar los tiempos de respuesta. Responder y realizar los trámites oportunamente. Suministrar información correcta y completa y ser cargada oportunamente en los sistemas de acceso al público.</p> <p>Recibir en correspondencia las solicitudes de forma física para usuarios que no tienen acceso a herramientas tecnológicas.</p> <p>Divulgación de correos de los juzgados y grupos para solicitar trámites.</p> <p>Facilidad para acceder a audiencias virtuales.</p>
Total	33	33	0	
Felicitaciones				

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)
	105	0	0	<p>Se recibió una (1) felicitación en el grupo y 104 por encuesta. De manera general las felicitaciones están relacionadas con los siguientes temas:</p> <p>A servidoras del grupo de correspondencia y algunos juzgados por excelente prestación del servicio y dar solución rápida a los tramites de los usuarios.</p> <p>Algunos calificativos por el servicio recibido en la encuesta de percepción fueron:</p> <p>Efectivo Inmediato Eficiente Excelente servicio Disposición y buena voluntad de atención Buen trato Cordialidad y amabilidad Ágil y oportuno Buena atención Puntualidad</p>
Total	105	0	0	

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
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.	<p>Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normatividad aplicable, la mejora del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios, revisando de forma continua y sistemática la planificación de la gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles.</p> <p>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.</p>		<p>Dentro de este objetivo y como objetivo específico, en el cual el centro de servicios aporta a su cumplimiento se encuentra: "Mejorar los tiempos de respuesta de la Rama Judicial y reducir el inventario de procesos, identificando los retos internos y promoviendo tanto acciones articuladas específicas para abordarlos como estrategias coordinadas para enfrentar las barreras que dependen de otras entidades".</p> <p>En este sentido en los procesos de apoyo, atención al usuario y gestión de servicios judiciales (grupos correspondencia, respuesta a usuarios, atención PQRS, Apoyo secretarial, envíos a ejecución etc.) se lleva control de todos los trámites que ingresan, registrando las variables "fecha de ingreso" y "fecha de entrega" de cada trámite, lo que permitió definir un indicador de oportunidad: "tiempo promedio de respuesta. El cálculo se realiza de forma automática mediante fórmula.</p> <p>En general los grupos dieron respuesta dentro de los términos de ley, sin embargo, en grupos que requieren consulta de procesos en físico, el</p>

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



				<p>tiempo es mayor por las dificultades que se presentaron en archivo. Para mitigar el impacto por esta situación se llevaron a cabo acciones como la organización de archivo y la digitalización de procesos en el mismo para agilizar el envío.</p> <p>En relación con la percepción en el 2023 en la atención de forma inmediata y hasta los 15 días se obtuvo el 64% de respuestas en éste rango. Esto nos brinda la oportunidad de trabajar en el 2024, en acciones para minimizar esos tiempos de respuesta.</p>
2	<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>		<p>Para este objetivo se alinearon las actividades para fortalecer el Sistema integrado de Gestión al de nivel central de la Rama mediante las siguientes acciones:</p> <p>Mantenimiento del SIGCMA - SPA El sistema Penal Acusatorio de Bogotá ha mantenido el SIGCMA pese a las dificultades que se presentan dada la cantidad de juzgados y la alta rotación de personal tanto en los mismos como en el centro de servicios Judiciales que lo apoyan.</p> <p>Es así como en el 2023 se desarrollaron las siguientes actividades en este sentido:</p> <p>Indicadores: Se reportaron oportunamente los Indicadores de eficacia en los grupos del centro de servicios cuyos resultados se relacionan en el ítem DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS - RESULTADO INDICADORES-.</p> <p>En el caso de los juzgados se reporta la Estadística en el Sistema SIERJU por cada uno de los juzgados responsables.</p> <p>Actualizar la documentación del SIGCMA-SPA Se actualizaron los siguientes documentos: Manual SIGCMA-SPA, Mapa de procesos, Caracterizaciones, Matriz de riesgos, Identificación de SNC.</p> <p>Se llevó a cabo la revisión de procedimientos con los líderes siendo aprobados: el procedimiento de Trámites secretariales y procedimiento para realización de trámites de captura, detención, libertad y definición de situación jurídica de una persona.</p> <p>Se actualizó, divulgó y se utiliza como medio de capacitación el Instructivo para Registro de Actuaciones en Justicia XXI.</p>

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



				<p>Acciones Se Consolidaron las acciones que fueron documentadas por los líderes, en el listado de acciones. Dentro de la actualización de procedimientos se incluyen acciones de mejora que tiene que ver con la implementación de aplicativos.</p> <p>En cada procedimiento que desarrolla el centro de servicios se realizó por los líderes el control de riesgos y salidas no conformes.</p> <p>Divulgación de la documentación: Se rediseño y actualizó el microsítio SIGCMA-SPA.</p> <p>Informe de revisión por la dirección: Se consolidó y Aprobó el informe de revisión para la alta dirección vigencia 2022.</p> <p>Encuesta Se realizó la Encuesta de Percepción del servicio del sistema Penal Acusatorio de Bogotá, divulgándola a través del código QR y recibiendo a través de la misma quejas y reclamos los cuales se direccionaron al grupo de atención de PQRS para su trámite.</p> <p>Inducción y capacitación: Se seleccionaron los servidores de juzgados y centro de servicios Judiciales del SPA Bogotá que realizaron la formación en modelos de gestión con ICONTEC.</p> <p>Se realizó la inducción al SIGCMA dirigida a los servidores del centro de servicios que ingresaron en el 2023.</p>
3	<p>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</p>	<p>Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normatividad aplicable, la mejora del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios, revisando de forma continua y sistemática la planificación de la gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles.</p>		<p>Este objetivo se encaminó a fortalecer la planeación estratégica y la capacidad para tomar decisiones con base evidencias a través de:</p> <p>Actualizar y mantener el SIGCMA: a través de la actualización de la documentación base para el mantenimiento del sistema, se contemplan acciones tendientes a implementar controles para el manejo de los riesgos y tratamiento a las salidas no conformes en los grupos.</p> <p>Elaborar y hacer seguimiento al Plan de acción: en el cual se incluyeron las actividades que realiza el centro de servicios y las cuales aportaron al cumplimiento de los mismos y se hizo seguimiento al desarrollo de las actividades.</p> <p>Analizar la satisfacción de los usuarios: mediante la realización de la encuesta se mide la percepción de los usuarios con respecto a la comunicación y sus canales, a la oportunidad en</p>

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



				<p>la atención de trámites y la atención bien sea presencial o virtual.</p> <p>Medición y seguimiento del SIGCMA: la toma de decisiones se basa en resultado de indicadores de eficacia, auditorías, medición de la percepción del servicio, quejas y reclamos etc.</p>
4	<p>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</p>	<p>Proteger, preservar y administrar los activos de información implementando acciones para gestionar de forma adecuada los incidentes, proteger los datos personales y adoptar mecanismos de ciberseguridad y aseguramiento de la continuidad del negocio.</p>		<p>Implementación de aplicativos en los procedimientos: Se aportó en la consolidación de una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología para el acceso a la justicia para lo cual se realizaron las siguientes acciones:</p> <p>Integrar aplicativos para automatizar tareas en los procedimientos de reparto y que simultáneamente cumplan con los lineamientos del protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente electrónico, disminuyendo el tiempo en los trámites y el uso de expedientes físicos en los juzgados y centro de servicios.</p> <p>Esta acción contribuye a mitigar los impactos ambientales ocasionados por uso de papel y tóner.</p> <p>Fortalecer grupos como: Apoyo Tecnológico documentando los procedimientos para clarificar las funciones relacionadas con tecnología.</p> <p>Digitalización: con más personal para transformar el proceso de digitalizar en alineación al protocolo de digitalización.</p>
5	<p>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."</p>	<p>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.</p>		<p>Reorganización Grupo Talento humano: Se documentan y aprueban los procedimientos del grupo.</p> <p>Programa de inducción: desarrollo de las competencias, la toma de conciencia, la cultura organizacional y el compromiso de los servidores judiciales</p>

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



5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar periodos)
Acciones Constitucionales	Eficacia	100%		Pendiente Reporte SIERJU a 31/12/2023
Proceso Penal	Eficacia	80%		Pendiente Reporte SIERJU a 31/12/2023
Atención al Usuario	Eficacia	98%	94%	El proceso de atención al usuario conformado por los grupos Respuesta a usuarios, Reparto de garantías, Reparto conocimiento, Correspondencia, Archivo tecnológico, Recepcion a juzgados, Administracion de salas, PQRS y apoyo tecnológico reportaron en el 2023 un indicador de eficacia promedio de 94% manteniendo el mismo indicador del 2022.
Gestión de Servicios Judiciales	Eficacia	98%	90%	El proceso de Gestión de Servicios Judiciales conformado por los grupos Apoyo secretarial, depósitos judiciales, capturas y libertades, ejecución de penas, registro de actuaciones, envíos a tribunal y preclusiones, tutelas comunicaciones, notificaciones reportaron un indicador de eficacia promedio del 90% menor en 2% frente al obtenido en el 2022 (92%) para la realización de trámites ordenados por los juzgados.
Gestión de Servicios Administrativos	Eficacia	100%	93%	El proceso de Gestión de Servicios Administrativos integrado a partir de 2023 por los grupos de: Talento humano Digitalización Archivo Presenta estadísticas separadas así: Grupo digitalización: mantiene el reporte de indicador de eficacia promedio que viene reportando desde años anteriores; para 2023 fue de 93%, aumentando en 3% con respecto al 2022 (90%). El grupo de Talento humano inicia la medición en el 2023 consolidando estadísticas de las resoluciones resultantes de la gestión relacionada con el personal del centro de servicios: Resoluciones de nombramientos: 183 Resoluciones de vacaciones: 220 Resoluciones aceptando reintegros: 30

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 periodos)								
Mejoramiento del SIGCMA	Cumplimiento plan acción	90%	89%	<p>Las actividades incluidas en el plan de acción en el 2023 fueron realizadas en el 89%.</p> <p>El 11% restante corresponde a actividades que están en revisión:</p> <p>Formulación de indicadores se mantiene la formulación del indicador de eficacia en los grupos del centro de servicios, siendo la base para la planificación al interior de cada uno.</p> <p>El indicador de la capacidad de personal realmente utilizada es complemento del indicador de eficacia y también se mantiene.</p> <p>El tiempo de respuesta promedio se llevará en el 2024.</p> <p>El control de riesgos, salidas no conformes, PQRS, en cada procedimiento debe ser reportado por los líderes en las bases de indicadores de cada grupo.</p>								
	Percepción partes interesadas	85%	74 %	<p>El consolidado promedio de la percepción positiva del usuario de los servicios que brindan los juzgados y centro de servicios del SPA Bogotá es del 74% en el 2023, siendo en el 2022 de 86.04%, observamos que se presentó decrecimiento del 12%.</p> <p>Se requiere que las mejoras realizadas se enfoquen en la atención oportuna de las solicitudes del usuario y en la facilidad de acceso por los canales y forma de comunicación disponibles.</p>								
	Cierre Oportuno de Acciones de Gestión	90%	67%	<p>Documentadas: 6 Cerradas oportunamente: 4</p> <p>Las acciones relacionadas con la actualización de procedimientos requieren ser prorrogadas hasta 2024 dada la rigurosidad de la revisión pues se realiza ajustes desde el nombre del procedimiento, objetivo y todos los ítems del formato estándar, integrando las actividades del PHVA no integradas. Además se incluyen los métodos tecnológicos implementados y revisión minuciosa de las actividades que pueden ser simplificadas, trasladadas o eliminadas a causa de la integración de grupos en una sola sede (Paloquemao).</p>								
	Desempeño de los procesos de Apoyo	98%	92%	<p>El indicador de eficacia promedio de los procesos de apoyo es del 92% como se relaciona a continuación: de los indicadores de eficacia de cada proceso misional y de apoyo digitalización, indispensable para el desempeño de los procesos misionales:</p> <table border="0"> <tr> <td>Gestión de Servicios Judiciales</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Atención al Usuario</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Digitalización</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Promedio procesos de apoyo</td> <td>92%</td> </tr> </table> <p>El indicador de eficacia de los procesos misionales está pendiente de publicación por el SIERJU, razón por la cual no se incluye en el presente informe.</p>	Gestión de Servicios Judiciales	90%	Atención al Usuario	94%	Digitalización	93%	Promedio procesos de apoyo	92%
	Gestión de Servicios Judiciales	90%										
Atención al Usuario	94%											
Digitalización	93%											
Promedio procesos de apoyo	92%											
Auditorias		0 NC	<p>En las dos auditorías realizadas (interna y externa) no fueron reportadas no conformidades por los auditores.</p>									

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



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar periodos)
				Para atender algunas observaciones se realizaron acciones tendientes a mejorar el sistema de forma general, las cuales se detallan en el numeral 12.

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.

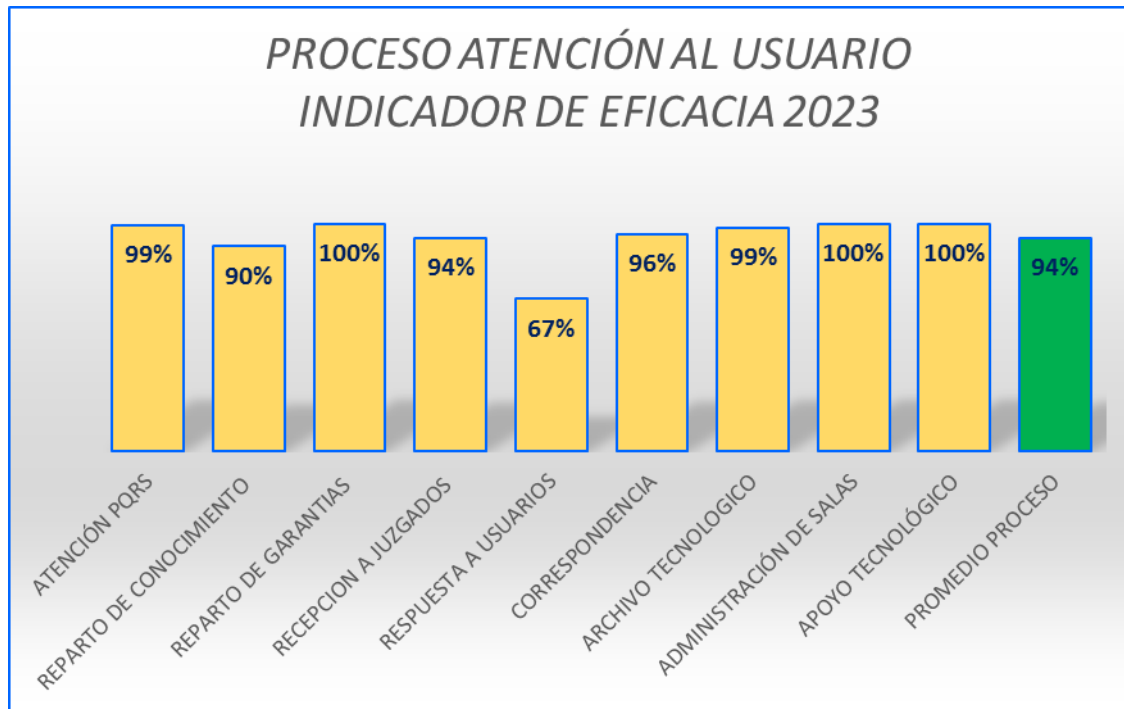
NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES				
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
ATENCIÓN AL USUARIO	53	<p>SNC: Información de reparto inexacta.</p> <p>En el Grupo reparto de conocimiento, se anulan repartos por distintas causas que afectan la secuencia (numero consecutivo de reparto): Las causas que ocasionan la SNC se caracterizan como errores humanos por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de verificación de la información del proceso judicial en el sistema Justicia XXI antes de realizar el reparto. • No comprobar la información de la solicitud con la que se ingresa en el módulo de reparto. • No deshabilitar la opción "Modo Instancia Superior" después de realizar un reparto abonado. • No analizar de forma detallada la competencia por delito antes de realizar el reparto. 	<p>REPROCESO: Corregir información.</p> <p>Verificar la causa de error. Informar al juzgado la anulación del reparto.</p> <p>Activar en el Sistema Justicia XXI el icono "reservada".</p> <p>Realizar el reparto correctamente.</p>	N/A
Atención al Usuario	NO se reportan Cantidades por el grupo.	<p>SNC: Respuestas fuera del término.</p> <p>En el grupo de Respuesta a Usuarios se entregan respuestas a solicitudes de los usuarios fuera del término de ley por falta de información de los procesos que se encuentran en las bodegas de archivo.</p>	Realizar el trámite inmediatamente una vez se cuenta con la información.	
Gestión de servicios Judiciales	10	<p>SNC: Registros no realizados, erróneos o incompletos; direccionamiento errado, en Justicia XXI.</p>	Realizar el registro Correcto una vez detectado el error.	Capacitación por medio del instructivo para registro de actuaciones v.2023

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



NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES				
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
		Errores en el Registro de actuaciones dentro de procesos Judiciales en Justicia XXI, por omisión, inversión o cambio de datos a causa de <i>errores humanos</i> .		

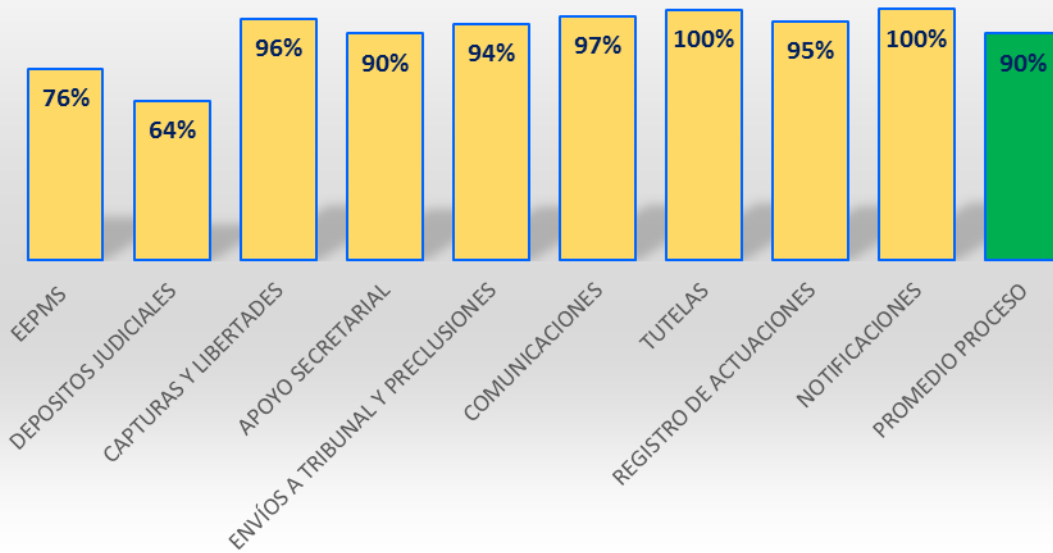
7. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos)



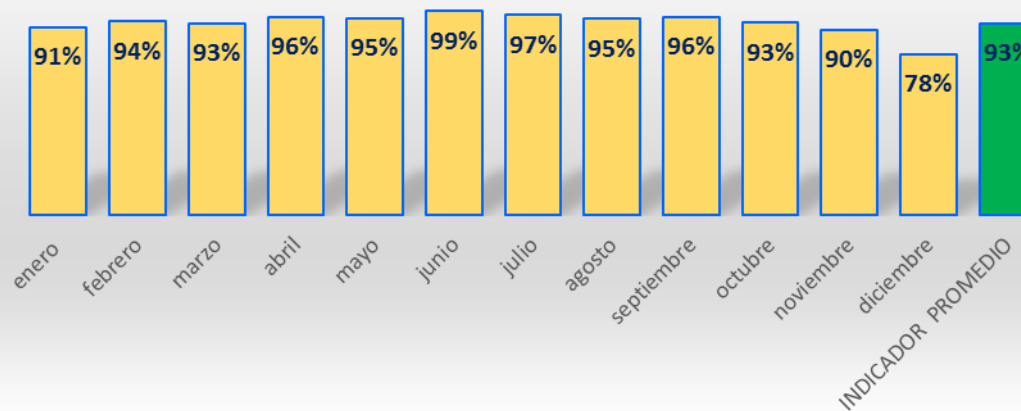
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS JUDICIALES INDICADOR DE EFICACIA 2023



DIGITALIZACIÓN INDICADOR DE EFICACIA 2023



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



8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
INTERNA				
Acciones constitucionales Garantías Conocimiento Atención al Usuario Gestión de servicios Judiciales Evaluación SIGCMA	Auditor Líder Dr. Hector Eduardo Marin Taborda Equipo Auditor: Blanca Montañez Cindy Paola Lopez Natalia Arbelaez Andres Felipe Gil Carlos Sacristan Ceferino Velázquez Carlos Castro	18 a 21 y 29 de septiembre de 2023	0	<p>No se presentaron No Conformidades.</p> <p>Se realizó la auditoría a los procesos Misionales en los siguientes juzgados:</p> <p>Proceso Penal y Acciones Constitucionales Juzgados penales del circuito con función de conocimiento 13,14,15,16,17, 20, 21, 46, 57, 58 y 59</p> <p>Juzgados Penales municipales con función de conocimiento 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 18, 19, 21, 22, 25, 26, 29, 30, 33, 35, 38 y 39</p> <p>Juzgados penales municipales de control de garantías 9, 10, 12, 14, 15, 18, 19, 23, 26, 27, 30, 32, 46, 47, 49, 51, 5, 56, 57, 58.</p> <p>A los procesos de apoyo en los siguientes grupos del centro de servicios:</p> <p>Gestion de Servicios Administrativos: Digitalización Archivo de gestión</p> <p>Gestion de Servicios Judiciales:</p>
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA	
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021	



PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
INTERNA				<p>Depósitos Judiciales Capturas y libertades Envíos a Ejecución de Penas Envíos a Tribunal y Preclusiones</p> <p>Atención al Usuario: Reparto de Garantías Reparto Conocimiento Recepción a Juzgados Respuesta a usuarios Apoyo Tecnológico (Administración de Salas)</p> <p>Mejoramiento del SIGMA: Coordinación Grupo de Gestión de Calidad</p> <p>En el informe se reportan las siguientes observaciones:</p> <p>Implementar jornadas pedagógicas resaltando la importancia de las diferentes actividades que se realizan para el sostenimiento del SIGCMA y el uso de las herramientas. Algunos despachos con dificultad para la ejecución de la auditoría interna y con poca evidencia de la utilización de herramientas como los planes de mejoramiento, acciones de gestión y salidas no conforme.</p> <p>Se relacionan las siguientes oportunidades de mejora:</p> <p>Estratégicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se propone la incorporación de una herramienta que permita generar evidencia en las decisiones judiciales sobre el tema de equidad de género. • En la matriz de partes interesadas, es importante conocer las actividades que se despliegan para la interacción de éstas y fortalece el conocimiento y especificidad del contexto organizacional. • Con el apoyo de la Coordinación, desde los equipos de trabajo del Centro de Servicios Judicial Penal, fortalecer la importancia de las labores que se atienden y de la información que la apoya, para que se genere una mayor y mejor interacción entre los juzgados y el Centro de Servicios con miras a una prestación del servicio más eficiente. <p>En el proceso Misional Penal y Acciones Constitucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda fortalecer la gestión documental, ya que se realizan actividades importantes en las cuales no se deja el registro, de esto, se tiene como evidencia algunas solicitudes de los abogados de oficio las cuales se realizan por medio de llamadas y correos que no se les guarda como evidencia.

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	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
INTERNA				
				<ul style="list-style-type: none"> Reforzar jornadas de capacitaciones referentes a las Normas Ambientales y de Calidad, así como la importancia del registro de algunas propuestas de mejora en las herramientas del SIGCMA.
EXTERNA				
<p>Acciones constitucionales Garantías Conocimiento Atención al Usuario Gestión de servicios Judiciales Gestión documental Evaluación SIGCMA</p>	<p>ICONTEC Dr. Díaz Triviño Jorge Miguel (Auditor Líder)</p> <p>Peña Navas Claudia Patricia</p> <p>Moreno Bernal Nancy Consuelo</p> <p>Pinzon Rodriguez Nelson Ernesto</p> <p>Ariza Lopez Olga Clemencia</p>	<p>Juzgados 19, 20 y 21 de septiembre de 2023</p> <p>29 de Septiembre de 2023</p>	0	<p>No se presentaron No Conformidades.</p> <p>JUZGADOS AUDITADOS:</p> <p>PMG 9, 10, 14, 15, 18, 19, 26, 27, 30, 32, 46, 47, 49, 51, 54, 56, 57, 58.</p> <p>PMC 4, 5, 6, 7, 9, 11, 18, 19, 22, 25, 26, 29.</p> <p>PCC 13, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22, 46, 57, 58, 59.</p> <p>Oportunidades de mejora reportadas en el informe de Auditoria Externa por ICONTEC.</p> <p>Socializar a través del SIGCMA las mejores prácticas adoptadas por los juzgados para la consolidación de las estadísticas de audiencias y de las acciones constitucionales, a fin de fortalecer la unificación y la mejora continua.</p> <p>Actualizar la matriz de salidas no conformes sobre acciones constitucionales y procesos penales, a fin de fortalecer la tipificación de salidas no conformes en los juzgados de control de garantías.</p> <p>Continuar con los procesos de socialización del concepto y tipificación de servicios no conformes entre el personal de administración judicial.</p> <p>Formalizar los procesos de reinducción de los empleados judiciales que aborde los lineamientos del SIGCMA para la realización de sus actividades.</p> <p>Actualizar el análisis de contexto externo a fin de incorporar las amenazas relacionadas con ataques cibernéticos que permita mapear todos los riesgos para el cumplimiento de la misionalidad de la entidad, identificar la necesidad de nuevos controles y formalizar los procedimientos Implementados por la organización a partir del evento presentado en septiembre del año en curso.</p> <p>Revisar el enfoque que se viene trabajando con relación a las salidas no conformes de tal forma que se centre en los servicios que no cumplen con sus características y criterios a los usuarios de la justicia y no se planteen situaciones que no tienen incidencia con los usuarios.</p>
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO		REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021		FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
INTERNA				
				<p>Ajustar el concepto que se viene trabajando con relación a la satisfacción de los usuarios en los juzgados de tal forma que responda a las necesidades y expectativas de estos con relación a la administración de justicia.</p> <p>Retroalimentar a los juzgados sobre los resultados y análisis que se generan con los reportes estadísticos que estos reportan con el fin de generar sinergias para el mejoramiento de los procesos y la atención.</p> <p>Revisar y ajustar la descripción de los riesgos de tal forma que no se exprese como un evento materializado.</p> <p>Buscar la forma de actualizar la matriz de riesgos teniendo en cuenta aspectos propios de la zona geográfica dónde operan los juzgados, así como el entorno cultural de la región.</p> <p>Reforzar el análisis sobre las mediciones realizadas en los juzgados con el fin de plantear corrección y acciones de mejora en los procesos.</p> <p>Fortalecer el concepto de análisis de causas frente a las acciones de mejora que se trabajan lo anterior con el fin de asegurar que los planes de acción sean eficaces.</p> <p>Asegurar que el personal que trabaja en los juzgados se apropie más de los conceptos y requisitos de las normas NTC 6256 y GTC 286 con el fin de lograr la cultura de la calidad en los servicios que se prestan.</p>

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

No aplica para el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.

10. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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

ACTIVIDAD	POAI 2023
Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial	\$ 900.000.000
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	\$ 1.200.000.000

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



Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma.	\$ 900.000.000
Actualización del MECI con la norma NTC ISO 37001:2016 (Respuesta a las no conformidades de las auditorías externas)	\$ 85.000.000
Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Respuesta a las no conformidades de las auditorías externas)	\$ 115.000.000
Total	\$ 3.200.000.000

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?
Misionales y de Apoyo	Fallas continuas de conectividad (internet). Fallas en los aplicativos internos.	Soporte por parte del grupo Apoyo Tecnológico.	Riesgos de seguridad de la información por inclusión de herramientas tecnológicas en los procedimientos.	
	Ataque cibernético.	Apoyo con los equipos y datos móviles de cada colaborador.		
Misionales	Errores en los documentos que ordenan decisiones judiciales	Solicitud de aclaración a los juzgados y la corrección respectiva.	NO	
Atención al Usuario	Vencimiento de término para dar respuesta a peticiones.	Plan de emergencia para organizar el traslado del archivo para normalizar el suministro de procesos.	NO	
	Inconsistencias en el reparto de procesos	Anular y reprocesar el reparto.	NO	
Gestión de Servicios judiciales	Información incompleta o errada en justicia XXI	Comunicación de errores humanos a líderes de grupo y corrección inmediata. Capacitación por medio del instructivo para registro de actuaciones v.2023	NO	
De Apoyo	Demora en los trámites.	Comunicación directa con el proveedor de la información bien sea interno o externo.	NO	
	Falla en los equipos tecnológicos (PC, escáner, unidades DVD).	Soporte por parte del grupo Apoyo Tecnológico.	NO	
Transversal	Filtración información reservada		Acceso a información de audiencias reservadas en share point.	
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA	
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021	



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

Parcialmente.

La competencia para la solución o acción a tomar está en otra instancia. Ejemplo: decisiones en temas informáticos y manejo de archivos físicos.

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)

Mayor conciencia ambiental por:

Incremento en el uso de herramientas tecnológicas.

Integración de aplicativos y nuevas herramientas tecnológicas en los procedimientos.

Disminución en el uso de papel y tóner.

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

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	Nº ABIERTAS	Nº CERRADAS	Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE	Nº ABIERTAS	Nº CERRADAS	Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE	
Planeación Estratégica	1	0	0				<p>Para dar cumplimiento al objetivo del plan sectorial “Fortalecer los servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información” en el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, se encausan las funciones asignadas al cargo de profesional universitario grado 18 (Ingeniero de Sistemas) en el centro de servicios judiciales para atender las necesidades particulares del SPA. En este sentido se procedió a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crear el grupo de Apoyo Tecnológico y asignarlo al proceso de Atención al Usuario del SIGCMA –SPA. 2. Identificar, delimitar y documentar los procedimientos que desarrolla el grupo “Apoyo Tecnológico” para atender las actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento soporte tecnológico a grupos del centro de servicios. • Procedimiento diseño e implementación de soluciones tecnológicas. • Procedimiento para realizar back up al sistema justicia XXI. <p>Pendiente la aprobación final de los procedimientos.</p>

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



PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	Nº ABIERTAS	Nº CERRADAS	Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE	Nº ABIERTAS	Nº CERRADAS	Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							<p>3. Incorporar herramientas tecnológicas y ajustar los métodos de trabajo en los grupos del centro de servicios.</p> <p>4. Implementar el “Protocolo para la digitalización y conformación del expediente electrónico”, en todos los procedimientos que generan documentación para un proceso judicial.</p>
<p>Gestión de servicios Judicial</p> <p>Grupo Registro de actuaciones</p>	1	1	1				<p>Se realizó por parte de la Líder del grupo Registro de Actuaciones la revisión y actualización del “Instructivo para registro de actuaciones en Justicia XXI”, llevando a cabo las siguientes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de cada una de las actuaciones dentro del proceso penal, insertando un ejemplo y una nota a tener en cuenta en cada caso. • Divulgación en micrositio SIGCMA-SPA. • Capacitación por parte de los líderes de los grupos que registran en Justicia XXI.
Mejoramiento SIGCMA	4	3	3				<p>Se llevaron a cabo acciones de mejora relacionadas con:</p> <p>1. Alinear documentos transversales al SIGCMA por medio de reuniones con asesora de UNDERNET.</p> <p>Revisar y ajustar el Mapa de procesos Revisar y actualizar el Manual de Calidad del SPA Revisar y actualizar las caracterizaciones de los procesos de acuerdo con el nuevo mapa. Revisar y actualizar el mapa de riesgos del SPA Bogotá. Revisar y actualizar la identificación de Salidas no conformes. Elaborar la matriz de partes interesadas Planificar reuniones con los juzgados del SPA para revisión de los procesos misionales.</p> <p>2. Revisar y ajustar procedimientos. Realizar reuniones individuales con los líderes de los grupos que requieren ajustes en los procedimientos. Revisar versiones a ajustar. Realizar ajustes y correcciones. Incorporar herramientas tecnológicas en los procedimientos.</p>
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO			REVISÓ SIGCMA - CENDOJ			APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021			FECHA: 29/06/2021			FECHA: 29/07/2021



PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	Nº ABIERTAS	Nº CERRADAS	Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE	Nº ABIERTAS	Nº CERRADAS	Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							<p>Revisar y aprobar nueva versión por el líder que corresponda. Generar nueva versión. Aprobación procedimientos por la Juez Coordinadora. Divulgar en micrositio SIGCMA-SPA</p> <p>3. Rediseñar el micrositio SIGCMA-SPA Bogotá. Preparar el material a divulgar. Contactar y realizar reuniones con el CENDOJ. Actualizar el micrositio con los ajustes realizados.</p> <p>4. Jornada inducción SIGCMA-SPA nuevos empleados. Se realizó una jornada de Inducción dictada por el grupo de gestión de calidad cuyo objetivo de fue divulgar y sensibilizar a los Servidores Judiciales que han ingresado en el año 2023 al Centro de Servicios Judiciales, en temas del “SIGCMA-SPA” y su aplicación. Fecha de realización: 29 de octubre de 2023. Convocados: 30 empleados. Asistentes: 26 empleados Porcentaje de asistencia: 87%</p> <p>Evidencia: Lista asistencia / Actas de capacitación firmadas.</p> <p>Temas tratados:</p> <ol style="list-style-type: none"> Estructura del Centro de Servicios Judiciales. Términos y definiciones. SIGCMA, beneficios e implementación. Normas ISO y su estructura (NTC ISO 9000:2015, NTC ISO 9001:2015, NTC 6256:2021- Guía GTC286:2021). Principios de la gestión de calidad. Enfoque a procesos – PHVA. Pensamiento basado en riesgos. Salidas No Conformes. Seguimiento y Medición de Procesos. Acciones de Gestión. <p>Se entrega el material en enlace al Micrositio Documentación SIGCMA-SPA.</p>

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



PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	Nº ABIERTAS	Nº CERRADAS	Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE	Nº ABIERTAS	Nº CERRADAS	Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							La acción fue adecuada pues cubre la necesidad de capacitación al personal para cumplir las políticas y requisitos de la organización. Fue conveniente porque al conocer la organización se puede contribuir mejor al logro de los objetivos de la institución. Fue eficaz pues se cumplió en 87% con el objetivo de capacitar al personal del centro de servicios judiciales que ingresa por primera vez.
TOTAL	6	4	4				

13. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

1. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Capacitar a los Funcionarios y empleados de los juzgados en los conceptos y requisitos de las normas ISO, NTC 6256, GTC 286 y temas propios del SIGCMA a través de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla o de la división de calidad de la UDAE, haciendo énfasis en los conceptos de riesgos, salidas no conformes y acciones de gestión.	Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla División de calidad de la UDAE	Por definir
Socializar las mejores prácticas adoptadas por los juzgados para la consolidación de las estadísticas de audiencias y de las acciones constitucionales, a fin de fortalecer la unificación y la mejora continua. (Auditoría ICONTEC).	Juez Líder del SIGCMA-SPA Bogotá	Por definir
Coordinar con la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial -DEAJ-, Grupo de Fondos Especiales, de la unidad de Presupuesto, la emisión de una directriz a los juzgados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá en la cual se indique la "forma correcta" de ordenar la entrega de títulos judiciales, la cual debe contener obligatoriamente: <ul style="list-style-type: none"> Número del título judicial Valor del título judicial Fecha del título judicial Nombre y apellidos completos del beneficiario. Documento de identidad del beneficiario 	Líder grupo de Depósitos Judiciales	30/06/2024

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



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Tomar y documentar Acciones en los grupos Respuesta a Usuarios y Depósitos Judiciales para lograr el nivel de referencia y acercarse a la meta del indicador.	Líder grupo Respuesta a Usuarios Líder grupo de Depósitos Judiciales	30/06/2024
Organizar físicamente (en coordinación con la DESAJ) e implementar un aplicativo informático diseñado para control de archivo en sus diferentes etapas.	Líder grupo de Archivo	31/12/2024
Emitir directrices e Implementar un método para la comunicación, coordinación e interoperabilidad entre los grupos de respuesta a usuarios y archivo.	Líder grupo Respuesta a Usuarios Líder grupo de Archivo	31/12/2024
Incluir controles en los procedimientos que minimicen los riesgos operativos.	Líderes de cada grupo	31/12/2024
Gestionar los Errores humanos (Análisis de causas y aplicar acciones), especialmente en grupos de Comunicaciones, Respuesta a Usuarios, Registro de actuaciones y grupos de Reparto, dada la repercusión de la información que generan.	Líder grupo Talento humano	31/12/2024
Implementar canales de comunicación amigables y de fácil acceso, teniendo en cuenta los diferentes tipos y perfiles de usuario.	Líder grupo Apoyo Tecnológico	31/12/2024

14. NECESIDADES IDENTIFICADAS PARA EL SIGCMA (Necesidad de cambio en el sistema y necesidad de recursos) LAS MISMAS

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?	Sí. Definir responsables y método en los juzgados, para el reporte de información a la división de Calidad de la UDAE por medio de las herramientas propias del SIGCMA, a saber: Informe de revisión. Plan de acción y seguimientos. Matriz de riesgos y seguimientos.
¿Se requieren recursos?	

15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	El SIGCMA en el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, cumple los requisitos legales, de los usuarios y de la organización mediante la aplicación de los instrumentos del SIGCMA dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Consejo Superior.

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



CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE.	Se controlan los procesos contribuyendo al logro de los objetivos, lo que genera mayor confianza en los usuarios.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO.	Está alineado a la misión y visión del Consejo Superior, a los valores y principios y aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Sectorial de Desarrollo 2023-2026. 1. Acceso a la justicia y consolidación de la infraestructura física. 2. Fortalecimiento de los servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información. 3. Aumento de la confianza pública, la transparencia y la rendición de cuentas. 4. Consolidar el talento humano mediante la ampliación de la cobertura de la carrera judicial y la formación de los servidores. 5. Robustecer la gobernanza, la planeación estratégica y la articulación interinstitucional.
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ.	Es eficaz de acuerdo con los resultados de los indicadores de gestión que cumplen las metas, en los casos que no se alcanzan se realizan acciones para su logro. Se monitorean los riesgos en cada proceso.

16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

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