



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**SIGCMA**

# INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2024





DEPENDENCIA	Juzgados Penales del Circuito Especializado de Florencia y Centro de Servicios Administrativos	LÍDER DEL SIGCMA	DIEGO FERNANDO RUIZ GARCIA
FECHA DE REALIZACIÓN	13/02/2025	FECHA DE REMISIÓN A LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	5/03/2025
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO – PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<p><b>1. Acceso e Infraestructura Física:</b> Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.</p> <p><b>2. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información:</b> Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional.</p> <p><b>3. Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas:</b> Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.</p> <p><b>4. Talento Humano:</b> Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera</p>	<b>ESTRATÉGICOS</b>	Planeación Estratégica	X
		Comunicación Institucional	X
		Gestión de Acciones Constitucionales	X
	<b>MISIONALES</b>	Proceso Garantías	
		Proceso Conocimiento	X
		Atención al Usuario	X
	<b>APOYO</b>	Gestión de Servicios judiciales	X
		Gestión Administrativa	



<p>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><b>5. Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones:</b> Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.</p>	<p><b>EVALUACIÓN Y MEJORA</b></p>	<p>Mejoramiento SIGCMA</p>	<p><b>X</b></p>
--	-----------------------------------	----------------------------	-----------------

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

<b>COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2023)</b> (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	<b>ESTADO</b> (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
<p>Continuar con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC para gestionar adecuadamente los procesos de la especialidad y de acciones constitucionales</p>	<p>Todas las actuaciones generadas por los Juzgados Penales Especializados de Florencia, en desarrollo de su misión institucional, tanto en acciones constitucionales como en procesos penales de conocimiento, son electrónicas. El Centro de Servicios Administrativos ejecuta los procesos de apoyo, notificaciones electrónicas, citaciones, diligenciamiento de PQRSF, reparto y publicaciones, de acuerdo con la competencia funcional, haciendo uso preferente de las tecnologías de la información y la comunicación. Esto se lleva a cabo a través de los canales dispuestos por la organización para tal fin, tales como el uso permanente de los correos electrónicos institucionales para las comunicaciones entre las partes internas y externas, así como el manejo activo de repositorios en OneDrive. Esta práctica se evidencia en los expedientes electrónicos de los procesos de conocimiento de la especialidad y las constancias electrónicas que se cargan a los mismos.</p> <p>Teniendo en cuenta que existen procesos activos en formato físico, seguimos con la digitalización de los expedientes, lo que genera procesos híbridos. No obstante, a partir de la entrada en vigencia del protocolo de gestión documental de la Rama Judicial, establecido en el Acuerdo PCSJA20-11567, Versión 02, del 18/02/2021, todas las actuaciones se realizan de manera electrónica.</p>

## 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)
MISIONALES	Reestructuración de procedimientos específicos	Se unificó el procedimiento de los Procesos de Conocimiento Penal Especializado	Se determinó la necesidad de unificar los procedimientos para que se permitiera el análisis concreto y el control específico de los procesos, implementándose en el Plan de Acción de la vigencia 2024.
APOYO	Reestructuración de procedimientos específicos	Se unificaron los procedimientos	Se determinó la necesidad de unificar los procedimientos para que se permitiera el análisis concreto y el control específico de los procesos, implementándose en el Plan de Acción de la vigencia 2024.  Se requirió la designación de nuevos líderes en el proceso de apoyo, por novedades en el personal.

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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
GESTION DE SERVICIOS JUDICO  ATENCIÓN AL USUARIO	1. ¿La Atención que se brindó, fue oportuna?  2. ¿La respuesta que le fue dada, le resultó útil?  3. En términos generales ¿Cómo califica usted el servicio prestado?	1. Puntuación promedio 4.77/5  2. Puntuación promedio 4.72/5  3. Puntuación promedio 4.77/5	Se tiene establecido una tendencia favorable ascendente. La meta establecida 100% (5 puntos) un promedio de aceptación del 90% (4.5 puntos)	Se consolidó la información correspondiente a los promedios totales obtenidos en cada uno de los temas de la encuesta diligenciadas por los usuarios externos durante la vigencia 2024, arrojando un consolidado favorable de 4.75 puntos, sobre la meta establecida que fue de 4.5 puntos. De manera que durante la vigencia se cumplió con la meta de tendencia ascendente entre trimestres evaluados.

#### 3.1. RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (Feedback, reacción, respuesta u opinión que nos dan las partes interesadas)

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



<b>FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN</b> (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros)	<b>COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN</b>	<b>RESULTADOS</b>
Reuniones Líderes del Centro de Servicios Administrativos y Jueces Especializados	Trimestralmente los Líderes del Comité SIGCMA de la Especialidad y demás Servidores Judiciales del Centro de Servicios y Juzgados Especializados, socializan los asuntos propios de la especialidad, haciendo seguimiento de gestión de compromisos adquiridos, identificando la materialización de riesgos, analizando estrategias e implementando acciones para el cabal cumplimiento de las funciones	Se logró fortalecer la gestión de los procesos de la Especialidad, en asuntos tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La reestructuración de los procesos Estratégicos y Apoyo</li> <li>- La estructuración de los procesos Penales de Ley 600 y Acciones de Habeas Corpus, ajustado al protocolo de gestión documental vigente</li> <li>- El afianzamiento en el uso de los formatos estandarizados y aprobados por la especialidad, para asuntos propios de los despachos</li> <li>- La identificación, definición y plan de tratamiento de salidas no conformes para los Procesos Misionales y de Apoyo</li> <li>- La gestión de las necesidades de la especialidad, para mitigar la consolidación de riesgos</li> <li>- La capacitación por cambios en el personal del Centro de Servicios y Juzgados Especializados.</li> <li>- Estructuración y socialización de la Ficha de Indicadores de gestión del proceso de Apoyo.</li> </ul>

### 3.1 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF

<b>PROCESO</b>	<b>NÚMERO RECIBIDAS</b>	<b>NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE</b>	<b>NÚMERO PENDIENTES</b>	<b>ANÁLISIS</b> (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Peticiones</b>				

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)
Centros de Servicios Administrativos de los Juzgados Penales del Circuito Especializado	28	28	0	<p>Los Juzgados Penales Especializado y el Centro de Servicios Administrativos, atendiendo la observación de la Auditoria Externa ICONTEC de vigencia 2023, reclasificó y definió las peticiones y solicitudes, de manera separada, permitiendo establecer claramente la cantidad de peticiones ingresadas.</p> <p>Durante el año 2024, se recibieron 28 peticiones, de las cuales se gestionaron el 100%, garantizando así el derecho de los usuarios a ser atendidos de manera integral y oportuna. Este compromiso se refleja en las herramientas de medición de satisfacción. Es evidente que, en comparación con lo reportado en 2023, donde se registraron un total de 80 peticiones, la cantidad de trámites atendidos en 2024 muestra una disminución significativa. No obstante, es importante aclarar que en 2023 no se hizo una distinción entre solicitudes y peticiones, lo que impidió determinar cuántas de esas peticiones correspondían realmente a este tipo y cuántas eran solicitudes. Además, cabe resaltar que la implementación de los controles y registros se realizó a partir del tercer trimestre de 2023, una vez que la especialidad fue integrada al sistema de gestión.</p>
<b>Total</b>	28	28	0	
<b>Solicitudes</b>				
Centros de Servicios Administrativos de los Juzgados Penales del Circuito Especializado	139	139	0	<p>Se gestionaron la totalidad de las solicitudes ingresadas a través de los mecanismos de recepción documental, dándoseles trámite oportuno y pertinente, de acuerdo a la naturaleza del asunto. Se evidencia que entre lo reportado en la vigencia 2023, un total de 80 peticiones, y el registro de 2024, con un total de 139, refleja un incremento significativo en la radicación de solicitudes atendidas en el periodo; cabe precisar que lo evidenciado en 2023, no fue discriminado entre solicitudes y peticiones, lo que impide determinar el número de solicitudes y peticiones, respectivamente, empero, la totalidad de las solicitudes atendidas en la vigencia, supera el 100% de las peticiones recepcionadas en 2023.</p>

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



PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Total</b>	139	139	0	
<b>Quejas</b>				
Centros de Servicios Administrativos de los Juzgados Penales del Circuito Especializado	0	0	0	Durante el año 2024, no se recibieron quejas de los usuarios, lo que se podría entender que es consecuencia, de la oportuna gestión realizada por la especialidad.
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Reclamos</b>				
Centros de Servicios Administrativos de los Juzgados Penales del Circuito Especializado	0	0	0	Durante el año 2024, no se recibieron reclamos de las partes interesadas; lo que se podría entender que es consecuencia, de la oportuna gestión realizada por la especialidad.
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Sugerencias</b>				
Centros de Servicios Administrativos de los Juzgados Penales del Circuito Especializado	1	1	0	Durante el año 2024, se identificó como única sugerencia que los enlaces de las audiencias se enviaran a través de WhatsApp. La especialidad tiene definido, dentro del procedimiento de notificación y citación a audiencias, que se dé prelación a la notificación vía correo electrónico, y que se agoten todos los mecanismos alternativos que garanticen la debida notificación a las partes. Entre estos mecanismos se incluye el envío de mensajes vía WhatsApp, pero solo para aquellos que expresen y autoricen explícitamente la notificación por esta vía. Además, se deberá cargar el registro de las actuaciones en el expediente correspondiente.
<b>Total</b>	1	1	0	
<b>Felicitaciones</b>				
Centros de Servicios Administrativos de los Juzgados Penales del Circuito Especializado	27	No aplica	No aplica	Durante el año 2024 se recibieron 27 encuestas de satisfacciones, en las cuales los usuarios calificaron el servicio prestado como satisfactoria y/o muy satisfactoria, resaltando el servicio, la amabilidad, disposición y rápida atención.
<b>Total</b>	27	0	0	
<b>TOTAL</b>	195	168	0	

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



No.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	<p><b>Acceso e Infraestructura Física:</b> Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.</p>	<p>1. 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>	ENTREGABLE	<p><b>ANÁLISIS:</b> Para la vigencia 2024, los Juzgados Penales del Circuito Especializado, recibieron un total de 608 acciones constitucionales, discriminadas entre acciones de tutela y habeas corpus, evacuando 609 durante el periodo, atendiendo el 100% de las acciones puestas en conocimiento.</p>
		<p>2. 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>	ENTREGABLE	<p><b>ANÁLISIS:</b> Durante la Vigencia 2024, la Especialidad, tuvo un ingreso total de 147 procesos penales para conocimiento, realizando un total de egresos de 170 procesos, obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 116%. Nivel de evacuación superior a nivel de ingreso, debido a que los despachos judiciales, iniciaron la vigencia 2024, con carga en trámite de vigencias anteriores.</p> <p>Debido al nivel de cumplimiento de los tramites durante la vigencia, los Juzgados Penales del Circuito Especializado, contribuyeron al cumplimiento de los objetivos institucionales de administrar justicia pronta, efectiva, eficiente.</p>
2	<p><b>Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas:</b> Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de</p>	<p>1. 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</p>	ENTREGABLE	<p><b>ANÁLISIS:</b> Durante la vigencia 2024, los Juzgados Especializados y Centro de Servicios Administrativos, efectuaron un total de 51 publicaciones, haciendo uso del micrositio dispuesto por la Rama Judicial, contribuyendo con el buen funcionamiento de la administración de justicia, y el conocimiento de la organización, por los usuarios internos y externos.</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



	gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.	comportamiento ético.		
3	<p><b>Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones:</b></p> <p>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>	1. 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	ENTREGABLE	<p><b>ANALISIS:</b> Los Juzgados Penales Especializados y el Centro de Servicios Administrativos, cuentan con un total de 8 empleados vinculados por el sistema de carrera judicial, de 12 que integran la planta de personal. En este sentido los seguimientos esperados para la vigencia 2024, son 32 y se efectuaron 29; ello derivado a que un servidor del Centro de Servicios Administrados, en uso de licencia no remunerada, ejerció otro cargo en la Rama Judicial, concretamente, ante el Consejo Seccional de la Judicatura del Caquetá, por lo que no fue objeto de seguimiento, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del parágrafo del artículo 3 del Acuerdo No PSAA14-10281 de 2014, expedido por el Consejo Superior de la Judicatura.</p> <p>Conforme a ello, se cumplió con el 87.5% de la meta establecida para cada trimestre en relación a las respectivas actas de seguimiento trimestrales. No obstante que, la calificación integral de la vigencia 2024, cumple con la meta establecida del 100%, por cuanto que el servidor, en uso de licencia, fue objeto de calificación integral, por cumplir con los requisitos del artículo 5 del Acuerdo PSAA16-10618 expedido por el Consejo Superior de la Judicatura.</p> <p>Como resultado la calificación integral de los servidores judiciales vinculados por el sistema de carrea judicial, arroja niveles satisfactorios de eficiencia, calidad e idoneidad en la prestación del servicio de justicia.</p>
4	<p><b>Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información:</b></p> <p>Consolidar una justicia integrada y soportada en</p>	6. Proteger, preservar y administrar los activos de información implementando acciones para	ENTREGABLE	<p><b>ANALISIS:</b> Durante la vigencia 2024, el Centro de Servicios Administrativos, recibió un total de 142 solicitudes de reparto, correspondientes a tramites de Ley 906 (por cuanto que los tramites de Ley 600, ingresan a través de la Oficina de Apoyo Judicial, dependencia que hace parte de la Coordinación Administrativa de Florencia).</p>

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



	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	gestionar de forma adecuada los incidentes, proteger los datos personales y adoptar mecanismos de ciberseguridad y aseguramiento de la continuidad del negocio.		De acuerdo con el sistema implementado, correspondieron de manera aleatoria, 47 solicitudes al Juzgado 01 Penal del Circuito Especializado; 52 al Juzgado 02 Penal del Circuito Especializado; y, 43 al Juzgado 03 Penal del Circuito Especializado Itinerante.  Es de señalar que, el Juzgado 03 Penal del circuito Especializado, fue creado con la condición especial de Itinerante con conocimiento exclusivo de procesos en los que son víctimas líderes sociales y defensores de Derechos Humanos, por lo que atendiendo su especialidad y la prioridad que se debe dar a estos asuntos, el Consejo Seccional de la Judicatura, estableció mediante oficio CSJCAQOP22-703 del 07 de junio de 2022 reglas de reparto diferentes.  Durante la vigencia 2024, no se configuraron salidas no conformes ni la materialización de riesgos, tramitando el 100% de las solicitudes de reparto enviadas por la fiscalía.
			ENTREGABLE	<b>ANÁLISIS:</b> El Centro de Servicios Administrativos, recibió a través del correo electrónico institucional, un total de 28 peticiones y 139 solicitudes, de las cuales se gestionaron el 100% cumpliendo con la meta asignada.
5	<b>Talento Humano:</b> Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."	NO APLICA	NO APLICA	NO PALICA

## 5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	CUMPLIMIENTO	100%	90.6%	En la vigencia 2023, la especialidad, integrada por 12 servidores judiciales, contaba con un total de 10 servidores judiciales vinculados por el sistema de
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO		REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021		FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				<p>carrera judicial, es decir, que el 83.33% eran sujetos evaluables.</p> <p>No obstante, un servidor del Juzgado 01 Penal Especializado, se desvinculó definitivamente, por jubilación; por lo que la vigencia 2024, comenzó con un total de 11 servidores sujetos de evaluación.</p> <p>Sin embargo, a partir del 1/02/2024, inclusive, se produjo la desvinculación definitiva por jubilación, de un servidor del Centro de Servicios.</p> <p>En consecuencia, de la planta de personal que integran la especialidad, 8 están vinculados por el sistema de carrera judicial, es decir que el 66.66% son objeto de evaluación periódica, por disposición legal.</p> <p>En el periodo, 2023 se causaron 38 seguimientos periódicos y 9 calificaciones, por el retiro definitivo de 1 servidor judicial, por jubilación, a partir, cumpliendo con el 100% de la meta señalada.</p> <p>Y durante el periodo 2024, se realizaron 29 seguimientos periódicos de 32 es decir el 90.6% de cumplimiento, por cuanto que un servidor en carrera judicial del Centro de Servicios, estuvo en uso de licencia no remunerada para ocupar otro cargo en la Rama Judicial, concretamente, en el Consejo Seccional de la Judicatura del Caquetá, que no es objeto de evaluación y seguimiento, conforme lo prevé el inciso segundo del parágrafo del artículo 3 del Acuerdo No PSA14-10281 de 2014, expedido por el Consejo Superior de la Judicatura</p>
			87.5%	<p>En el periodo, 2023 gestionaron 9 calificaciones, teniendo en cuenta el retiro definitivo de 1 servidor judicial, por jubilación, cumpliendo la meta establecida del 100%.</p> <p>En el periodo 2024, se diligenciaron 7 calificaciones de 8 posibles, no obstante, el Juzgado 03 Penal del Circuito Itinerante, por disposición legal, dispone hasta el mes de agosto de la vigencia 2025, para realizar la calificación del Servidor Judicial, razón por la, para la vigencia 2024 se cumplió con el 87.5% de la meta señalada.</p>
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CUMPLIMIENTO	100%	100%	<p>En la vigencia 2024 se realizaron un total de 51 publicaciones en los micrositos de la especialidad, en el portal web de la Rama Judicial, cumpliendo la meta del 100% de las solicitudes gestionadas.</p> <p>En comparación con las publicaciones registradas en el año 2023, un total de 17 durante la vigencia reportada, sin embargo, este dato no corresponde</p>
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO		REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021		FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				a la totalidad de las publicaciones del año 2023, por cuanto que la especialidad integró e implementó el sistema, a partir del tercer trimestre de 2023, impidiendo que se pueda hacer análisis comparativo entre periodos, pues no cumplen con el mismo margen temporal, siendo el reporte de 2023, menor en dos trimestres.
ACCIONES CONSTITUCIONALES	EFICIENCIA	100%	100%	<p>Durante la vigencia 2023, se reportaron un total de 786 acciones constitucionales ingresadas, evacuando un total de 796 acciones, lo que representa un 101% de cumplimiento.</p> <p>Durante la vigencia 2024, los Juzgados reportaron un total de 608 ingresos de acciones constitucionales egresando durante el periodo un total de 609 acciones, cumpliendo el 100% de la meta establecida.</p> <p>Comparativamente, en las vigencias 2023 y 2024, los Juzgados Especializados, han mantenido la tendencia de cumplimiento en 100%.</p>
PROCESOS PENALES DE CONOCIMIENTO	EFICIENCIA	100%	99%	<p>Durante la vigencia 2023, se reportaron un total de 155 procesos de conocimiento ingresados, evacuando un total de 154 procesos en el periodo, lo que representa un 99% del total de la meta establecida.</p> <p>Durante la vigencia 2024, los Juzgados reportaron un total de 147 ingresos procesos de conocimiento de la especialidad, egresando durante el periodo un total de 170 procesos, cumpliendo el 116% de la meta establecida.</p> <p>Comparativamente, en las vigencias 2023 y 2024, los Juzgados Especializados, han mantenido la tendencia favorable de cumplimiento.</p>
GESTIÓN DE SERVICIOS JUDICIALES NOTIFICACIONES ELECTRONICAS	EFICIENCIA	100%	97.54%	<p>Durante la vigencia 2024, se realizaron un total de 914 notificaciones y citaciones penales. De estas, un 2,41% no cumplieron con los requisitos y requirieron rehacerse, representadas en 22 actuaciones. Siendo el 22,73% a causas atribuibles los Juzgados, lo que representa 5 actuaciones; y el 54,55% por causa atribuible al Centro de Servicios, representado en 12 actuaciones que no cumplieron con los requisitos y debieron corregirse.</p> <p>De la vigencia 2023, no se tienen datos de control, por lo cual no es posible efectuar el análisis comparativo, por cuanto que solo reportaba el cumplimiento de las actuaciones; registrando un total de 2421 tramites recibidos y tramitados.</p> <p>De esta información, puede extraerse que durante la vigencia 2024, se presentó un 27,40% menos de tramites recibidos para tramite representado en 914 actuaciones menos, en comparación con los 2421 ingresos del 2023.</p>
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO		REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021		FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
			99%	<p>Del total de 1513 notificaciones A.C. durante la vigencia 2024, se registraron 15 notificaciones sin cumplimiento de requisitos que constituye el 0,99%. Identificándose de este porcentaje, que la causa atribuible al Juzgado corresponde a un 40% representada en 6 actuaciones, y a causa atribuible al Centro de Servicios, un 60%, lo que equivale a 9 actuaciones.</p> <p>De la vigencia 2023, no se tienen datos de control, por lo que no es posible efectuar el análisis comparativo sobre el componente de eficiencia. No obstante, en cuanto al cumplimiento; durante la vigencia 2024, se presenta un aumento del 20,53% en las actuaciones recibidas para tramite, representado en 649 actuaciones más que el 2023, en el que recibieron un total de 864 trámites para notificación.</p>
ATENCIÓN AL USUARIO REPARTOS	CUMPLIMIENTO	100%	100%	<p>En la vigencia 2024, se recibieron un total de 142 solicitudes de la Fiscalía General de la Nación, para reparto ante los Juzgados Penales Especializados. Dándose tramite al 100%, asignándose aleatoriamente los repartos, de conformidad con el aplicativo dispuesto por la organización.</p> <p>Comparativamente con la vigencia 2023, la tendencia de cumplimiento es constante, debido a que se recibieron un total de 155 solicitudes, y se tramitaron el 100%.</p>
ATENCIÓN AL USUARIO PQRSF	EFICIENCIA	100%	98.56%	<p>Durante la vigencia 2024, se recibieron 139 solicitudes, 28 peticiones gestionándose la atención y respuesta, en un 98.56% de cumplimiento, variable de 1.44% representada en dos solicitudes recibidas en el correo que no fueron atendidas, por cuanto que los remitentes, no suministraron la información requerida para darle el trámite pertinente.</p> <p>No se registraron quejas ni reclamos, siendo esta una constante entre los periodos del 2023 y 2024 y se recibieron 27 felicitaciones.</p> <p>Respecto a los datos registrados en 2023, que reporta 80 peticiones, sin clasificación que permita distinguir si se trató de peticiones o solicitudes, no es posible hacer un análisis comparativo entre periodos, sin embargo, es una constante que durante las dos vigencias no se reportaron quejas ni reclamos.</p>
ATENCIÓN AL USUARIO SATISFACCIÓN AL USUARIO	CALIDAD	100%	95.4	<p>De 27 encuestas diligenciadas por los usuarios externos, que miden factores como oportunidad, utilidad y el nivel de satisfacción de la atención prestada, se obtuvo un consolidado 4.75 puntos de</p>
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO		REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021		FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				5 puntos posibles, lo que representa un 95,4% de satisfacción, frente a la meta de 100% establecida.

## 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
GESTION SERVICIOS JUDICIALES	56	En la vigencia 2024, de un total de 2427 actuaciones recibidas a través de los correos electrónicos de los Ciudadanos del centro de servicios administrativos, para trámite de notificación, se registraron un consolidado de 56 salidas no conformes del proceso. Siendo identificada la causa más común de error en la notificación debido a falta de direcciones de correo electrónico, fallas en la digitalización de correos y datos de fecha y hora de audiencias.	Se realizaron un total de 23 acciones de reprocesos, tal y como fuera definido por la especialidad, y 33 acciones de concesión, debido a que la mora en la ejecución de la actuación se debía a factores externos al servidor judicial.  Por el porcentaje de aceptación, no se requirieron acciones correctivas.	No aplica
MISIONAL	0	Durante la vigencia 2024, los Juzgados Penales del Circuito Especializado de Florencia, no reportaron salidas no conformes generadas en los procesos misionales de Acciones Constitucionales, que comprende Acciones de Tutela, Acciones de Habeas Corpus e Incidentes de Desacato, así como tampoco de los Procesos Penales de Conocimiento de la Especializados	No aplica	No aplica

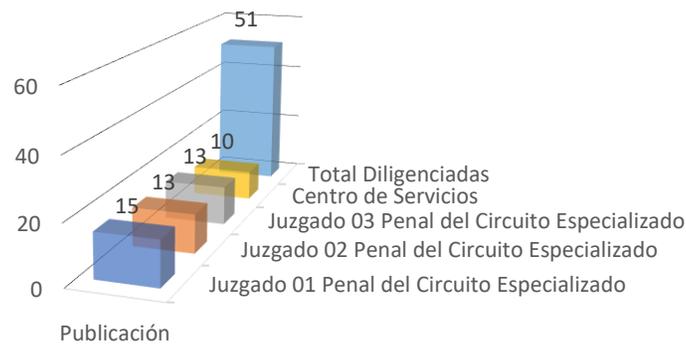
## 7. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos)

Realizando el análisis respectivo del desempeño del Proceso Estratégico de Comunicación Institucional, se evidencia un porcentaje de cumplimiento del 100%, como se observa en la siguiente gráfica:

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

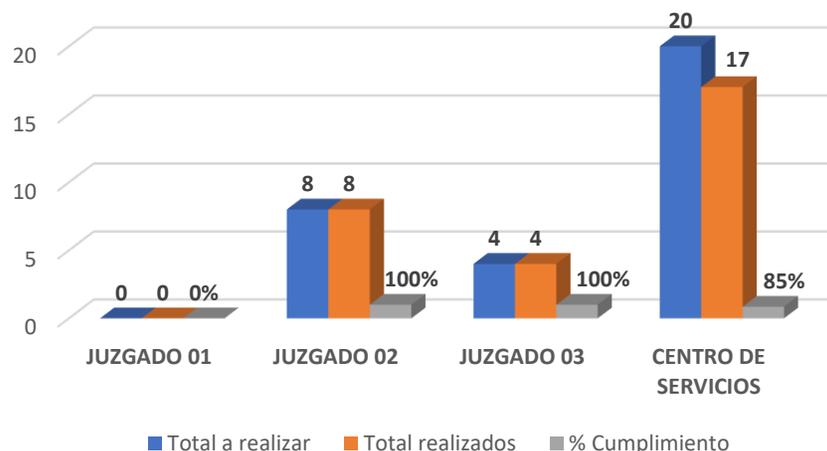


## PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL - PUBLICACIONES



El desempeño del Proceso Estratégico de Seguimiento y Calificación de Servicios, se concluye que el resultado y medición del total de indicadores analizados para la vigencia 2024, se encuentra con un nivel de cumplimiento del 100% para los seguimientos de los Servidores Judiciales de los Despachos Judiciales y el 85% de cumplimiento de los seguimientos trimestrales para el Centro de Servicios, en el entendido que un servidor judicial en carrera, a partir del segundo trimestre 2024, inclusive, hizo uso de una licencia no remunerada para ocupar otro cargo en la Rama judicial, cargo exento de seguimiento y evaluación por pertenecer al Consejo Seccional de la Judicatura, conforme lo dispone el Artículo 3 del Acuerdo No PSAA14-10281 de 2014, expedido por el Consejo Superior de la Judicatura, tal y como se demuestra a continuación:

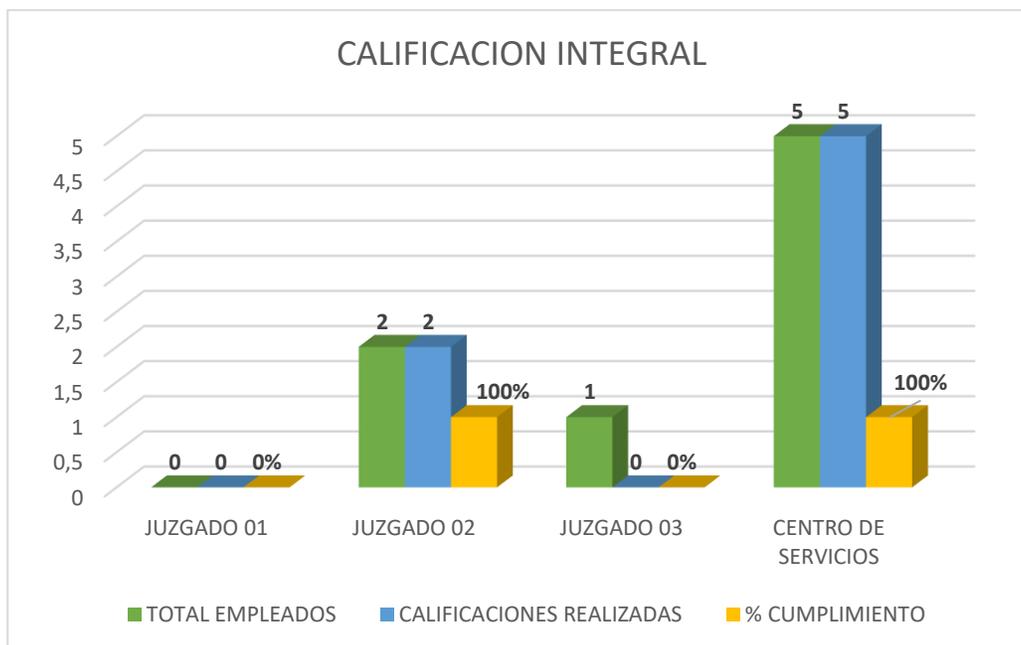
## SEGUIMIENTO TRIMESTRAL



En lo que respecta a la Calificación Integral de los Servidores Judiciales vinculados al sistema de Carrera Judicial, se evidencia un resultado y medición del total de indicadores para la vigencia 2024, de cumplimiento del 100% de las calificaciones del Juzgado 02 Penal del Circuito y Centro de Servicios Administrativos, teniendo en cuenta que se realizaron las

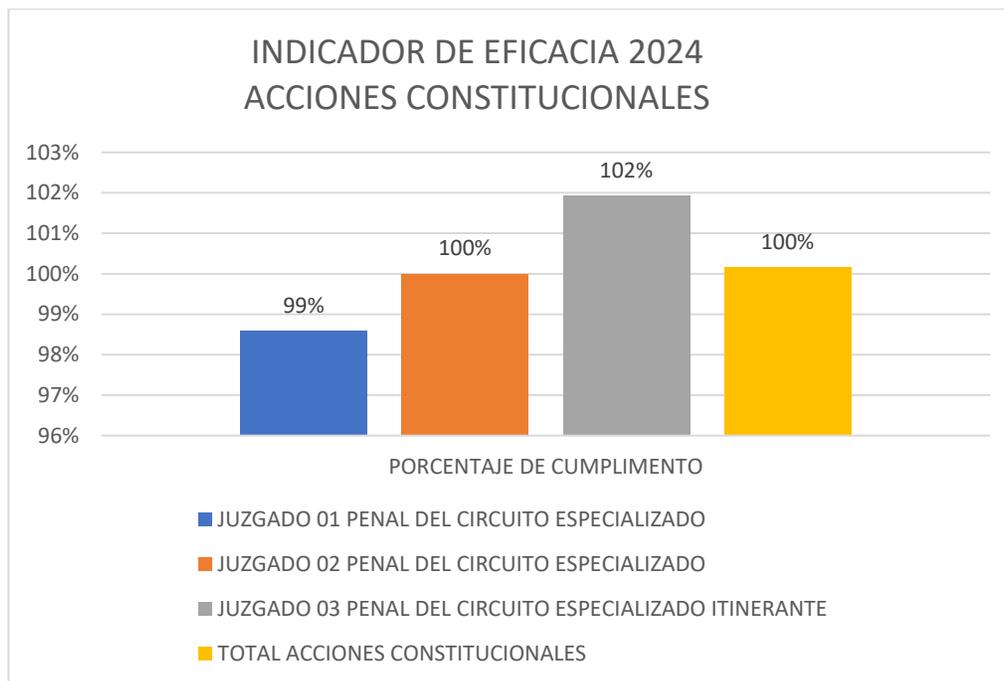
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021

5 calificaciones de 5 posibles, a los servidores que integran el Centro de Servicios, conforme lo dispuesto en el inciso segundo del párrafo del artículo 3 del Acuerdo No PSAA14-10281 de 2014, expedido por el Consejo Superior de la Judicatura. El Juzgado 03 Penal del Circuito Especializado Itinerante de Florencia, por disposición legal, tiene plazo hasta el mes de agosto de la vigencia 2025, para realizar la calificación del Servidor Judicial.

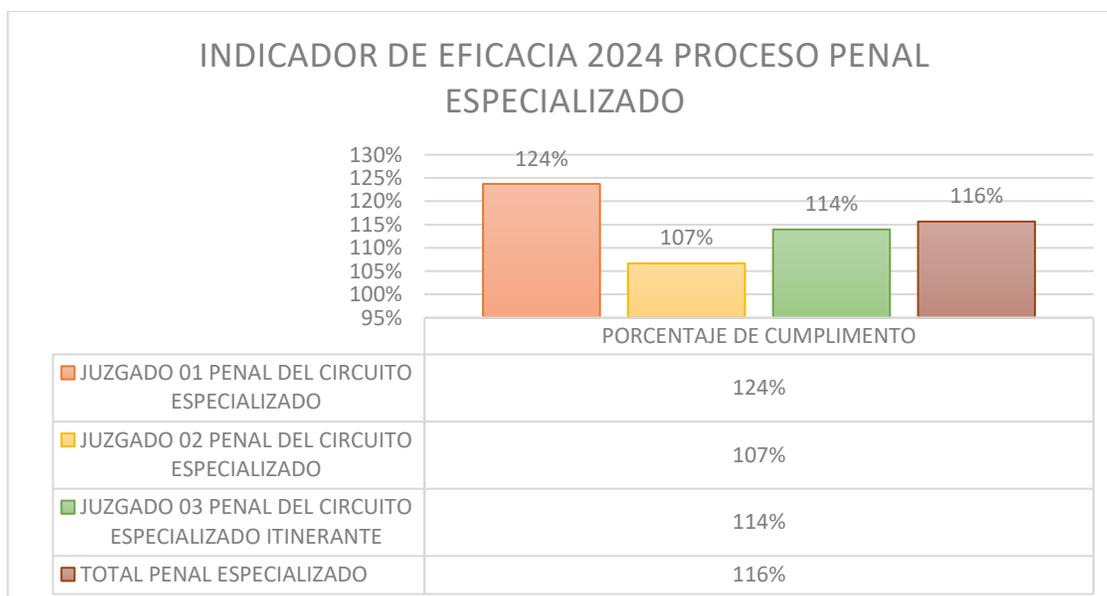


En cuanto al desempeño del proceso Misional de Acciones Constitucionales, se concluye que el resultado y medición del total de indicadores analizados para la vigencia 2024, se encuentra con un nivel de cumplimiento del 100% para cada indicador como se puede observar a continuación:

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



Respecto del análisis del indicador de eficacia del proceso Misional de Procesos Penales de Conocimiento de la Especializada, se concluye que el resultado y medición del total de indicadores analizados para la vigencia 2024, se encuentra con un nivel de cumplimiento del 116% como se puede observar a continuación:

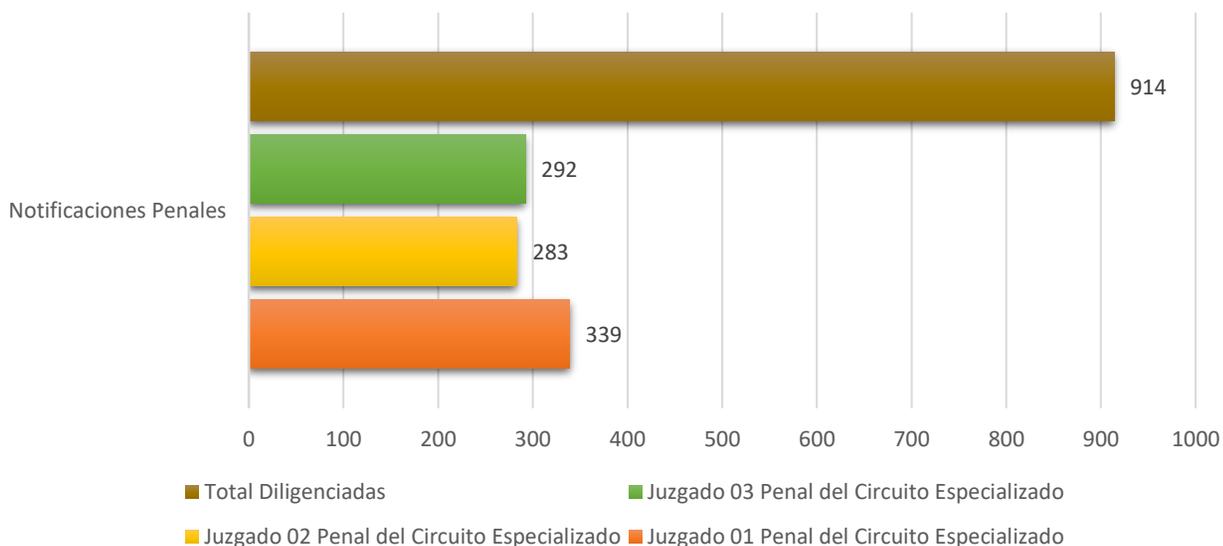


Realizando el análisis respectivo del desempeño del proceso Apoyo Gestión de Servicios Judiciales\_ Notificaciones Electrónicas, el resultado y medición se puede observar a continuación:

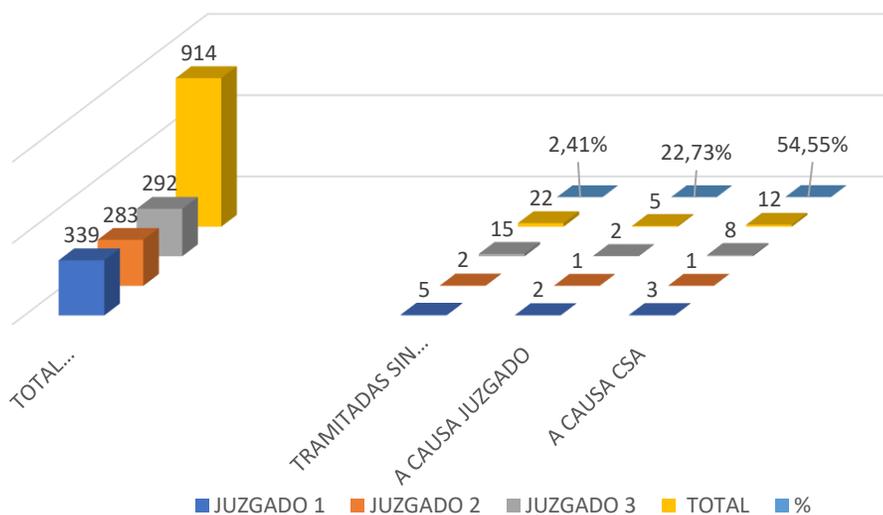
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



## NOTIFICACIONES PENALES



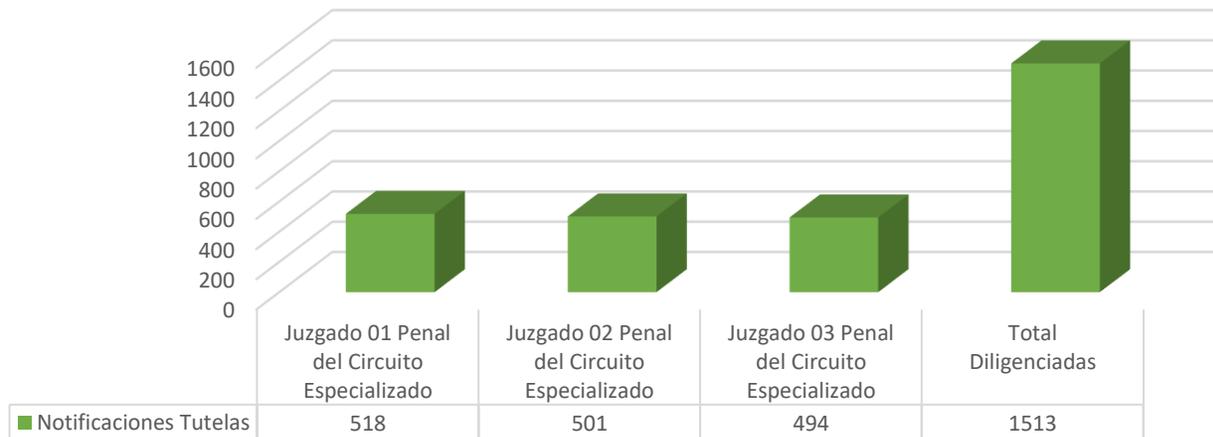
## NOTIFICACIONES PROCESOS PENALES SIN CUMPLIMIENTO REQUISITO



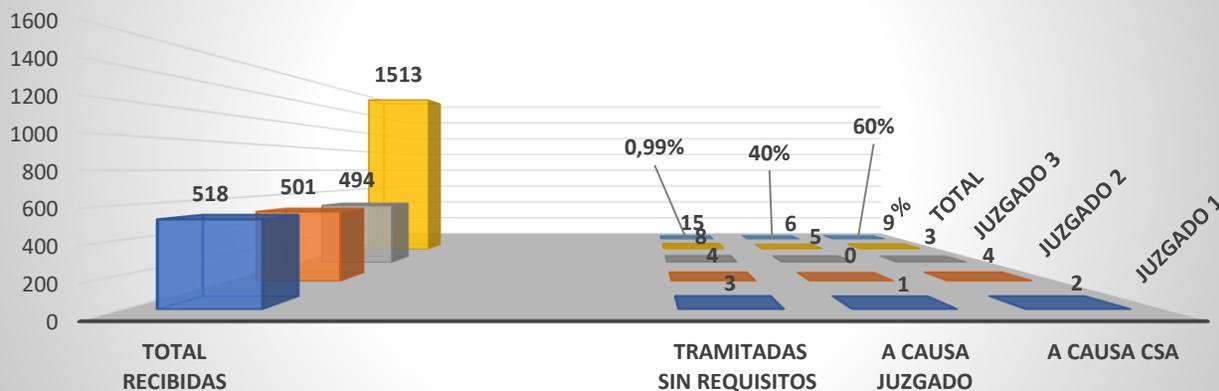
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



## NOTIFICACIONES ACCIONES CONSTITUCIONALES



## NOTIFICACIONES DE ACCIONES CONSTITUCIONALES SIN CUMPLIMIENTO REQUISITOS

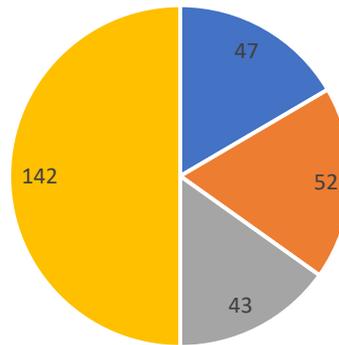


El análisis de desempeño del proceso Apoyo de Atención al Usuario, arroja como resultado y medición del total de indicadores analizados para la vigencia 2024, un nivel de cumplimiento del 100% para cada indicador como se puede observar a continuación:

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



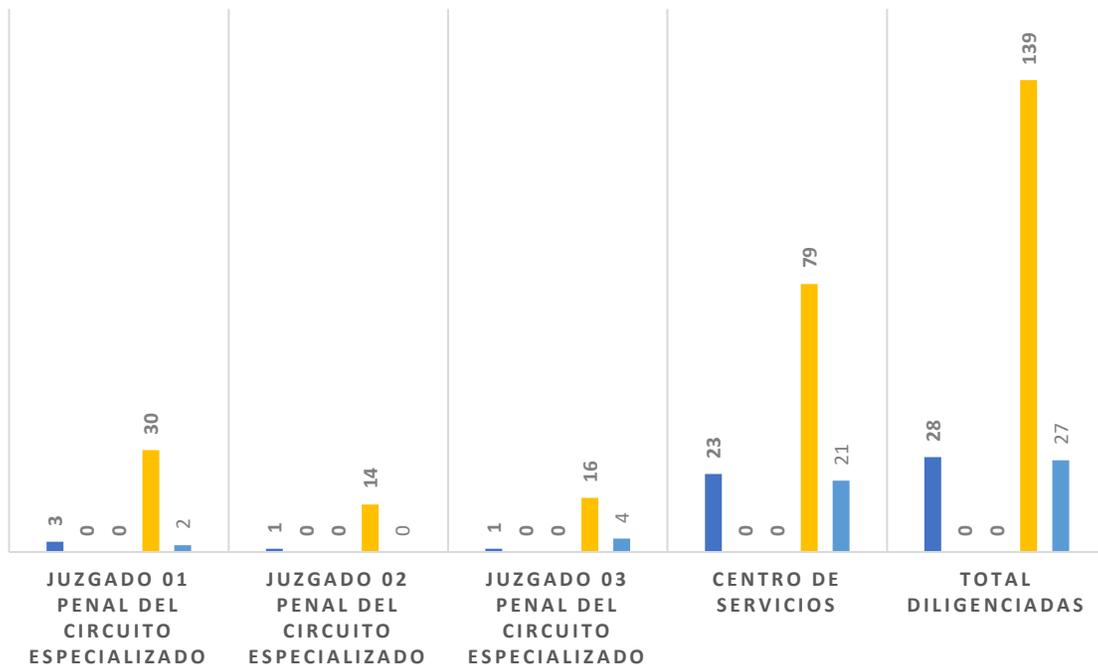
## PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO REPARTO



- CANTIDAD POR DESPACHO Juzgado 01 Penal del Circuito Especializado
- CANTIDAD POR DESPACHO Juzgado 02 Penal del Circuito Especializado
- CANTIDAD POR DESPACHO Juzgado 03 Penal del Circuito Especializado
- CANTIDAD POR DESPACHO Total Diligenciadas

## PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO PQRSF

- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Solicitudes
- Felicidades



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
Planeación Estratégica	Auditor Líder Rodrigo Batanero Uruña  Equipo Auditor: Ceferino Velásquez Triviño Luz Mery Novoa	30/08/2024	Se desconocen resultados	Pese a los requerimientos efectuados, a través del profesional de enlace de acompañamiento del Sistema y directamente al Auditor Líder a través de correo electrónico <a href="mailto:rbataneu@cendoj.ramajudicial.gov.co">rbataneu@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> ; remitido con copia a la Coordinación Nacional de Calidad: <a href="mailto:coornacalidbta@cendoj.ramajudicial.gov.co">coornacalidbta@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> no se dieron a conocer a esta Especializada, los resultados obtenidos en la auditoria Interna 2024 ni tampoco se registraron los resultados en el micrositio del SIGCMA / Auditorías Internas SIGCMA 2024.  Se adjunta link de requerimientos: <a href="#">06RequerimientoResultadoAuditoria2024_CoordinadorAuditorialInterna.pdf</a>
Comunicación Institucional				
Gestión de Acciones Constitucionales				
Gestión del Proceso Penal				
Gestión de Servicios Judiciales				En la vigencia 2024, no fuimos objeto de Auditoria Externa por el ICONTEC.

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

No aplica para los despachos judiciales

## 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 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

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



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?
MISIONAL	Vencimiento de términos	Se implementó un cuadro de registro y control de riesgos, ajustados a la matriz de riesgos 2024, estandarizada por el Nivel Central del Sistema. Para facilitar el registro y análisis consolidada trimestralmente.  Durante la vigencia 2024, no se registra vencimiento de términos de las Acciones Constitucionales ni Procesos Penales de Conocimiento de los Juzgados Penales del Circuito Especializado de Florencia	NO	NO
MISIONAL	Incumplimiento en la realización de audiencias	La especialidad cuenta con programador mensual de audiencias y se implementaron cuadro Excel de control.  Se reforzaron los controles de las citaciones a audiencia, por los Despachos Judiciales y responsables del seguimiento, para mitigar la materialización del riesgo, por causas atribuibles al Juzgado o el Centro de Servicios.  Mensualmente, se solita a los Juzgados la relación de los procesos señalados para realizar de manera presencial y se gestiona la asignación de las Salas de Audiencias, de manera oportuna teniendo en cuenta que en las instalaciones del Palacio de Justicia solo hay disponibles 8 de 9 salas, para atender la demanda	NO	NO

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	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?
		de los Juzgados de Control de Garantías y Conocimiento del Circuito.		
APOYO	Efectuar notificaciones que no cumplan con los requisitos	Se reforzaron los seguimientos de las actuaciones recibidas para tramite de notificación por parte de los Servidores Judiciales de los Juzgados y Citadores del Centro de Servicios, a través del diligenciamiento oportuno de las tablas de registro y control aprobados por la especialidad.	NO	NO
APOYO	Efectuar el reparto judicial incumpliendo con los requisitos	Se efectúa seguimiento diario y continuo, a los canales de ingreso de las solicitudes para reparto, establecidos por la especialidad.  Previo al reparto, se realiza el análisis de las solicitudes remitidas por la Fiscalía General de la Nación, para conocimiento de los Juzgados Especializados, constatando la competencia, que los datos personales y de contacto de los procesados, abogados y demás partes intervinientes, estén completos; así como la indicación de las audiencias de control de garantías que deben hacer parte integral del expediente. De no pasar el análisis previo, se solicita al remitente, mediante correo electrónico, complemente y/o adicione los datos para continuar con el tramite pertinente.	NO	NO
TODOS	Perdida de documentos	No se registra por los Juzgados Penales ni Centro de Servicios Administrativos, materialización del riesgo de pérdida de documentos, durante la vigencia 2024.	NO	NO

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

Los seguimientos y controles implementados permiten realizar ajustes oportunos, asegurando que las medidas sean efectivas y mitiguen la materialización de los 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



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

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

- El incremento en el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación y en la atención al usuario.
- La integración de aplicativos y nuevas herramientas en los procedimientos.
- Incremento de la digitalización de procesos judiciales.
- Disminución en el uso de papel y tóner.

## 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	
Atención al Usuario	2	2	2	0	0	0	<p>Atendiendo la recomendación de la Auditoria Externa ICONTEC realizada el 21/09/2023, para el procedimiento de recepción y tramite de PQRSF, se realizó una clasificación y diferenciación de las peticiones, solicitudes, las quejas, los reclamos, con el fin de obtener una estadística real relacionada con este tipo de comunicaciones y facilitar el análisis y toma de acciones. Se definió por el Líder del Proceso de Atención al Usuario, que las Peticiones, se debían registrar como tales, cuando afecten derechos fundamentales de las partes interesadas. Las Solicitudes se clasificarían como tales, cuando para darle tramite, se requiera una actuación procesal por el Despacho. y las Quejas, Reclamos y Felicitaciones se registran de conformidad a lo que marque la encuesta de satisfacción del usuario</p> <p>Para establecer la percepción de satisfacción de los usuarios externos, se modificó la Encuesta de Satisfacción de Servicios, especificando el despacho y servidor que prestó el servicio, para identificar y hacer seguimiento efectivo e individualizado. Se definió la estrategia de divulgación, para incentivar el diligenciamiento de la encuesta.</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	
Todos los procesos	3	3	3	0	0	0	<p>Revisado el Mapa de Procesos estructurado por la Especialidad, se advirtió por los Líderes, que los procesos ESTRATEGICOS MISIONALES y de APOYO, requerían de una reestructuración, unificando procedimientos que permitiera el análisis concreto y control específico de los procesos. Igualmente, se requirió la designación de nuevos líderes en el proceso de apoyo.</p> <p>Revisado el Plan de Acción 2024, se unificaron procedimientos, definiendo un plan de acción general para la Especialidad; lo que permite mejor análisis comparativo de la especialidad y los procedimientos.</p> <p>Se definieron las Salidas No Conformes, su identificación y plan de tratamiento de los procesos Misionales de las Acciones Constitucionales; Procesos Penales de Conocimiento y Procesos de Apoyo, para la Gestión de Servicios Judiciales_ Notificaciones Electrónicas. Se estableció el formato de registro y control de Salidas No Conformes, el que comenzó a regir a partir de la aprobación.</p>
Misional	2	2	2	0	0	0	<p>Se definieron de las Estructuras OneDrive de las Acciones Constitucionales de Habeas Corpus y la Estructura OneDrive de los Procesos Penales de Ley 600 de 2000, que no estaban estructurados en la Especialidad. Se tuvo en cuenta los tramites que se surten y se ajustó a las necesidades específicas conforme a la norma procedimiento penal, las necesidades de las partes intervinientes en el proceso.</p> <p>Se hizo revisión de las estructuras aprobadas por la especialidad, para los procesos misionales de Acciones Constitucionales de Acción de Tutela y de Procesos Penales de Conocimiento de Ley 906 de 2004, debiendo realizar ajustes a la estructura de conformidad con la norma de procedimiento penal y los tramites en las diferentes instancias;</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	
							estructurándose en concordancia con los lineamientos del Protocolo de Gestión Documental de los expedientes electrónicos, digitalización y conformación del expediente Acuerdo PCSJA20-11567 V.02 del 18/02/2021.
Mejoramiento	3	1	1	0	0	0	<p>Se estableció la necesidad de contar con mecanismos de seguridad que resguarde los procesos cargados en el OneDrive de los juzgados, de riesgos de jaeo y cyber ataques. Se ofició a la Coordinación Administrativa de Florencia con el fin de gestionar tales herramientas.</p> <p>Se acordó realizar por los líderes de los procesos, la Autoevaluación de los Documentos de Gestión de los Procesos aprobados por la especialidad, para definir el cronograma de actividades, con miras a actualizar los procedimientos acordes a las necesidades. Se tiene definido hacer seguimiento de la actividad en la vigencia 2025.</p> <p>Se estableció por los Líderes de los Procesos la necesidad de definir la Ficha de Indicadores de los procesos establecidos por la Especialidad, que permita el análisis objetivo de los procesos ejecutados. Se tiene definido hacer seguimiento de la actividad en la vigencia 2025.</p>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	Realizando el análisis del cierre oportuno de las acciones del año 2024, se puede concluir que el porcentaje de cumplimiento es del 80%, representadas en 8 de 10 acciones iniciadas en la vigencia; teniendo en cuenta que quedaron abiertas 2 acciones, de mejoramiento continuo, para continuar ejecutándose en la vigencia 2025.

## 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
Continuar con la autoevaluación de la totalidad de los procesos	Líderes Procesos Especialidad	2025
Verificar, ajustar y actualizar los cuadros de control documental de todos los procedimientos, caracterizaciones, manuales, matrices, indicadores, control riesgos; formatos Excel de control implementados por la especialidad	Líderes Procesos Especialidad	2025
Definir y Aprobar la Ficha de Indicadores de la totalidad de los Procesos establecidos por los Líderes de la Especialidad	Líderes Procesos Especialidad	2025
Continuar con el uso preferente de las Tecnologías de la información y las comunicaciones, para gestionar adecuadamente los procesos penales de la especialidad y acciones constitucionales	Líderes Procesos Especialidad	2025
Continuar con el proceso de digitalización de procesos físicos conocimiento de la especialidad, ajustado a la estructura estandarizada y aprobada por los Líderes de la Especialidad, acorde al protocolo de gestión documental.	Líderes Procesos Especialidad	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?	Los Juzgados Penales Especializados y Centro de Servicios Administrativos requieren de acompañamiento continuo y eficaz del recurso humano del SIGCMA desde el Nivel Central, para la gestión continúa, asesoramiento y mantenimiento del sistema.
¿Se requieren recursos?	Es necesario acompañar las políticas de calidad con la implementación de un software especializado, como un gestor documental, que facilite su gestión y seguimiento.

#### 15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Siguiendo siendo suficiente? ADECUADO.	El SIGCMA cumple los requisitos legales, de los usuarios y de la organización mediante la aplicación de los instrumentos del SIGCMA dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Consejo Superior.
b) ¿Siguiendo siendo apto para su propósito? CONVENIENTE.	Se controlan los procesos contribuyendo al logro de los objetivos, lo que genera mayor confianza en los usuarios.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO.	Está alineado a la misión y visión del Consejo Superior, a los valores y principios y aporta al cumplimiento de los pilares estratégicos del Plan sectorial de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.</li> <li>• Calidad de la Justicia</li> <li>• Anticorrupción y Transparencia</li> </ul>
d) ¿Siguiendo 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

El adecuado liderazgo y comunicación de la Alta Dirección, ha permitido cumplir con las actividades planeadas, las cuales se encuentran alineadas y consistentes con el Plan Sectorial Desarrollo, así como con la política y objetivos de calidad teniendo como marco de referencia el direccionamiento estratégico de la entidad y el compromiso de los servidores judiciales.

En este sentido, es importante resaltar el liderazgo de la Alta Dirección que ha permitido la ampliación del sistema, así como la optimización en los procesos de implementación y mantenimiento del mismo para las dependencias judiciales y administrativas de la Rama Judicial con el compromiso, apoyo, esfuerzo y colaboración de la Coordinación del SIGCMA.

Se deben implementar y fortalecer cada vez más estrategias y buenas prácticas enmarcadas hacia la preservación de los recursos y protección del medio ambiente dando cumplimiento a los requisitos legales vigentes ambientales por parte de las dependencias judiciales y administrativas de las Rama Judicial.

El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implementado permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que organiza su trabajo con instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad de la toma de decisiones basada en datos reales, del mismo modo permite establecer medidas de control que contribuyen a minimizar impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.

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