



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**SIGCMA**  
- Coordinación Nacional -

## CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DE LOS JUZGADOS PENALES DE MANIZALES



# INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Vigencia 2022

Responsable: Jhon Alexander Giraldo Ordóñez  
Profesional Universitario Grado 16





DEPENDENCIA		LÍDER DEL SIGCMA	
FECHA DE REALIZACIÓN	08/05/2023	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	11/05/2023
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESO	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Modernización Tecnológica y Transformación Digital</li> <li>➤ Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad</li> <li>➤ Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento</li> <li>➤ Transformación de la Arquitectura Organizacional</li> <li>➤ Justicia Cercana al Ciudadano y Comunicación</li> <li>➤ Calidad de la Justicia</li> <li>➤ Anticorrupción y Transparencia</li> </ul>	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica y Comunicaciones	X
	MISIONALES	Reparto Judicial	X
		Gestión de Servicios Judiciales	X
		Atención al Usuario	X
		APOYO	Gestión Humana
	Gestión Tecnológica		X
	Gestión Documental		X
	Solicitud de Bienes y Servicios		X
	EVALUACIÓN Y MEJORA	PROCESO DE EVALUACION Y MEJORA	X



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

<b>COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2021) (Copiar compromisos de la reunión anterior)</b>	<b>ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)</b>
Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del Sistema a través de mecanismos de sensibilización, capacitación y socialización entre otros.	<b>No se presentaron, debido a que fue el primer año del Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad.</b>
Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 - 11567).	<b>No se presentaron, debido a que fue el primer año del Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad.</b>
Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación.	<b>No se presentaron, debido a que fue el primer año del Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad.</b>
Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA	<b>No se presentaron, debido a que fue el primer año del Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad.</b>
Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización y de los procedimientos alineados con la cultura digital	<b>No se presentaron, debido a que fue el primer año del Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad.</b>
Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.	<b>No se presentaron, debido a que fue el primer año del Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad.</b>
Divulgar, socializar y sensibilizar a los servidores judiciales con programas que estimulen y motiven las conductas y comportamientos éticos, transparentes y anti soborno con capacitaciones flexibles y novedosas de la ley antisoborno (ISO 37001:2016), los valores y principios propios de la entidad, Código de Ética y Buen Gobierno.	<b>No se presentaron, debido a que fue el primer año del Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad.</b>

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

	Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE)	<b>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA</b> <b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>SIGCMA</b>
--	--	--	---------------

## 2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

Se hace la revisión del contexto vigencia 2022. La revisión puede implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2022.

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCIÓN A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
Transversal a todos los procesos	<b>Político, cambio de gobierno</b>  <b>Factores Externos</b>	Expectativas por expedición Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026 y las diferentes Reformas de Leyes que presentara el gobierno entrante.	Estar vigilante ante todos los cambios legales que impacten la prestación del servicio.
Transversal a todos los procesos	<b>Requisitos Legales</b>  <b>Factores Externos</b>	La Ley 1221 de 2008 y su decreto reglamentario 1227 de 2022, establecieron el teletrabajo, tanto en las organizaciones públicas como privadas e implementaron reglas para posibilitar su uso y eliminar barreras que pudieran impedir que las organizaciones lo emplearan.	Planeación de la prestación del servicio, de tal manera que no se afecte la atención de las solicitudes y requerimientos de los usuarios de los servicios de administración de justicia.
Transversal a todos los procesos	<b>Requisitos Legales</b>  <b>Factores Internos</b>	<p>El acuerdo PCSJA22-12024 del 14 de diciembre de 2022, estableció la modalidad de teletrabajo en la Rama Judicial.</p> <p>Acuerdo PCSJA23-12042 de 1° de febrero de 2023, por medio del cual se modifican unas disposiciones del Acuerdo PCSJA22-12024 de 14 de diciembre de 2022.</p>	
Transversal a todos los procesos	<b>Rotación Personal</b>  <b>Factores Internos</b>	Cambios en el personal de la oficina debido al concurso de méritos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de Ingreso, Inducción y Acople para los Servidores Judiciales del Centro de Servicios Judiciales.</li> <li>➤ Actualización y divulgación de los protocolos y procedimientos para mantener las buenas prácticas.</li> </ul>
Transversal a todos los procesos	<b>Aspectos ambientales significativos</b>	Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Digitalización de procesos judiciales.</li> <li>▪ Uso de herramientas tecnológicas</li> </ul>

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

**3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (RESULTADO DE ENCUESTAS) (Medición Semestral)**

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
<p><b>Gestión de Servicios Judiciales</b></p>	<p><b><u>Medición De Satisfacción a Usuarios Externos y Partes Interesadas del Año 2022</u></b></p> <p>1. Objetivo: Medir el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que presta el Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales.</p> <p>1.1 Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conocer las fortalezas y puntos de satisfacción.</li> <li>➤ Percepción del grado de cumplimiento de las responsabilidades y compromisos adquiridos por el Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales.</li> <li>➤ Identificar oportunidades de mejora para la prestación del servicio.</li> <li>➤ Prevenir puntos de insatisfacción.</li> </ul> <p>Se ha determinado como el eje central para el análisis de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas, los siguientes atributos del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calidad en la Prestación del Servicio.</li> <li>➤ Oportunidad en la Atención.</li> <li>➤ Claridad en la Información Suministrada y en la Respuesta a PQRSFD.</li> <li>➤ Cordialidad o Amabilidad de los Servidores Judiciales.</li> <li>➤ Efectividad de los Canales de Comunicación Para Radicar Solicitudes.</li> </ul>	<p><b>Interpretación indicador de satisfacción</b></p> <p><b>1. Nivel de Satisfacción:</b> Alto <b>Rango (%)</b> Mayor o igual a 85% <b>Estado Indicador</b> Satisfactorio</p> <p><b>2. Nivel de Satisfacción:</b> Medio <b>Rango (%)</b> Entre 75,01% y 84,99% <b>Estado Indicador</b> Aceptable</p> <p><b>3. Nivel de Satisfacción:</b> Bajo <b>Rango (%)</b> Menor o igual a 75% <b>Estado Indicador</b> Crítico</p>	<p>Que todos nuestros indicadores de satisfacción se encuentren nivel <b>alto</b> y en el estado de <b>satisfactorio</b></p>	<p><b>Población Objeto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalía General de la Nación</li> <li>- Defensoría del Pueblo</li> <li>- Procuraduría General de la Nación</li> <li>- Personería Municipal de Manizales</li> <li>- Policía Nacional de Colombia</li> <li>- INPEC - Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.</li> <li>- Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses</li> </ul> <p>El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio para el primer semestre de 2022 fue del 95 %, lo cual representa un alto nivel de satisfacción en los servicios prestados.</p> <p>Para el período de referencia se diligenciaron un total de 39 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calidad en la Prestación del Servicio: <b>95%</b></li> <li>➤ Oportunidad en la Atención: <b>97%</b></li> <li>➤ Claridad en la Información Suministrada y en la Respuesta a PQRSF: <b>95%</b></li> <li>➤ Cordialidad o Amabilidad de los Servidores Judiciales: <b>95%</b></li> <li>➤ Canales de Comunicación Para Radicar Solicitudes: <b>95%</b></li> </ul> <p><b>Calificación Global 95%</b></p>



PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
<p><b>Proceso Reparto Judicial</b></p> <p><b>Proceso Gestión de Servicios Judiciales</b></p> <p><b>Proceso de Atención al Usuario</b></p>	<p><b><u>Medición De Satisfacción a Despachos Judiciales del Año 2022</u></b></p> <p>1. Objetivo: Medir el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que presta el Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales.</p> <p>1.1. Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conocer las fortalezas y puntos de satisfacción.</li> <li>➤ Percepción del grado de cumplimiento de las responsabilidades y compromisos adquiridos por el Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales.</li> <li>➤ Identificar oportunidades de mejora para la prestación del servicio.</li> <li>➤ Prevenir puntos de insatisfacción</li> </ul> <p>3. Atributos del Servicio</p> <p>Se ha determinado como el eje central para el análisis de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas, los siguientes atributos del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Competencia profesional y técnica del servidor judicial</li> <li>➤ Claridad en la Información Suministrada</li> <li>➤ Oportunidad en la Atención.</li> <li>➤ Cordialidad o Amabilidad de los Servidores Judiciales.</li> </ul>	<p><b>Interpretación indicador de satisfacción</b></p> <p><b>1. Nivel de Satisfacción:</b> Alto <b>Rango (%)</b> Mayor o igual a 85% <b>Estado Indicador</b> Satisfactorio</p> <p><b>2. Nivel de Satisfacción:</b> Medio <b>Rango (%)</b> Entre 75,01% y 84,99% <b>Estado Indicador</b> Aceptable</p> <p><b>3. Nivel de Satisfacción:</b> Bajo <b>Rango (%)</b> Menor o igual a 75% <b>Estado Indicador</b> Crítico</p>	<p>Que todos nuestros indicadores de satisfacción se encuentren nivel <b>alto</b> y en el estado de <b>satisfactorio</b></p>	<p>El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio para el primer semestre de 2022 fue del 91 %, lo cual representa un alto nivel de satisfacción en los servicios prestados.</p> <p>Para el período de referencia se diligenciaron un total de 39 encuestas.</p> <p><b>1. Ciudadanía y Notificación de Audiencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oportunidad en el tiempo de devolución de las notificaciones: <b>80%</b></li> <li>➤ Confiabilidad de la labor realizada por los Servidores Judiciales en el cargo de Citador: <b>85%</b></li> <li>➤ Claridad y precisión de los informes de citaduría: <b>85%</b></li> <li>➤ Cordialidad o Amabilidad del Servidor Judicial responsable de la notificación: <b>93%</b></li> </ul> <p><b>2. Organización de Archivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oportunidad en la Atención del Servicio: <b>91%</b></li> <li>➤ Confiabilidad de la Labor Realizada: <b>93%</b></li> <li>➤ Seguridad en la conservación de documentos: <b>96%</b></li> <li>➤ Competencia del Servidor Judicial: <b>95%</b></li> <li>➤ Cordialidad o Amabilidad de los Servidores Judiciales: <b>93%</b></li> </ul> <p><b>3. Archivo Tecnológico – Suministro de Grabaciones de Audiencias.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oportunidad para la Atención del Servicio: <b>93%</b></li> <li>➤ Confiabilidad de los Registros de Audiencia entregados: <b>94%</b></li> <li>➤ Competencia Técnica del Servidor Judicial: <b>94%</b></li> <li>➤ Cordialidad o Amabilidad de los Servidores Judiciales: <b>94%</b></li> </ul> <p><b>4. Prescripción de Títulos Judiciales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oportunidad en la Atención del Servicio: <b>91%</b></li> <li>➤ Claridad de la información suministrada para</li> </ul>

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



				<p>prescripción de títulos judiciales: <b>91%</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Competencia técnica del Servidor Judicial que realiza el análisis para la prescripción de títulos: <b>91%</b></li><li>➤ Cordialidad o Amabilidad de los Servidores Judiciales: <b>91%</b></li></ul> <p><b>5. <u>Envío de Procesos a los Juzgados de Ejecución de Penas.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Oportunidad en la Prestación del Servicio: <b>91%</b></li><li>➤ Confiabilidad en la Prestación del Servicio: <b>91%</b></li><li>➤ Seguridad en la Conservación de Documentos: <b>97%</b></li><li>➤ Cordialidad o Amabilidad de los Servidores Judiciales: <b>97%</b></li></ul> <p><b>6. <u>Programación de Audiencias de Control de Garantías.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Competencia profesional y técnica del servidor judicial: <b>89%</b></li><li>➤ Claridad de la información registrada: <b>86%</b></li><li>➤ Oportunidad en el tiempo de programación de audiencia: <b>86%</b></li></ul> <p><b>7. <u>Moderación y Conexión Virtual de Audiencias de Control de Garantías.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Oportunidad para la realización de las conexiones virtuales: <b>93%</b></li><li>➤ Competencia técnica del Servidor Judicial que apoya este servicio: <b>93%</b></li><li>➤ Cordialidad o Amabilidad del Servidor Judicial: <b>93%</b></li></ul> <p><b>8. <u>Gestión Tecnológica – Sistema de Información CS – PENALES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Facilidad de manejo de la herramienta: <b>90%</b></li><li>➤ Confiabilidad de la Información Registrada: <b>90%</b></li><li>➤ Disminución de errores y reprocesos: <b>83%</b></li><li>➤ Acompañamiento por parte del Centro de Servicios Judiciales: <b>86%</b></li></ul> <p><b>Calificación Global 95%</b></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

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

FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Partes Interesadas Internas y Externas)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS																
<p>Comunicación vía correo electrónico Institucional con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Despachos Judiciales.</li> <li>- Fiscalía General de la Nación</li> <li>- Defensoría del Pueblo</li> <li>- Procuraduría General de la Nación</li> <li>- Personería Municipal de Manizales</li> <li>- Policía Nacional de Colombia</li> <li>- INPEC - Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.</li> <li>- Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses</li> </ul>	<p>Todas las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se reciben a través del siguiente correo electrónico:</p> <p>Atención al usuario <a href="mailto:cserjudma@cendoj.ramajudicial.gov.co">cserjudma@cendoj.ramajudicial.gov.co</a></p> <p>Si en algún momento las P.Q.R.S.F, son enviadas a un correo diferente, estas deben ser trasladadas al correo destinado para la atención el usuario, para que la oficial mayor del centro de servicios judiciales en apoyo a la coordinación, proyecte las respuestas.</p>	<table border="0"> <tr><td>- Respuesta Derechos de Petición</td><td>88</td></tr> <tr><td>- Respuesta Autorización Conducción a Citas Médicas</td><td>109</td></tr> <tr><td>- Solicitud de Cancelación de Antecedentes Penal</td><td>28</td></tr> <tr><td>- Autorización de Cambio de Domicilio</td><td>4</td></tr> <tr><td>- Autorización de Visita Intima</td><td>2</td></tr> <tr><td>- Oficio Remite por Competencia</td><td>36</td></tr> <tr><td>- Respuestas Vinculación Acciones de Tutela</td><td>8</td></tr> <tr><td>- Respuesta Vinculación Acciones Constitucionales de Habeas Corpus</td><td>3</td></tr> </table>	- Respuesta Derechos de Petición	88	- Respuesta Autorización Conducción a Citas Médicas	109	- Solicitud de Cancelación de Antecedentes Penal	28	- Autorización de Cambio de Domicilio	4	- Autorización de Visita Intima	2	- Oficio Remite por Competencia	36	- Respuestas Vinculación Acciones de Tutela	8	- Respuesta Vinculación Acciones Constitucionales de Habeas Corpus	3
- Respuesta Derechos de Petición	88																	
- Respuesta Autorización Conducción a Citas Médicas	109																	
- Solicitud de Cancelación de Antecedentes Penal	28																	
- Autorización de Cambio de Domicilio	4																	
- Autorización de Visita Intima	2																	
- Oficio Remite por Competencia	36																	
- Respuestas Vinculación Acciones de Tutela	8																	
- Respuesta Vinculación Acciones Constitucionales de Habeas Corpus	3																	
Comunicación vía telefónica	Los asuntos más urgentes y que no dan margen de espera, se solucionan de manera telefónica, generalmente a través del teléfono móvil del Coordinador del Centro de Servicios, o en su defecto a través de la persona que presta el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Audiencias de turno nocturno.</li> <li>- Solicitud de información relacionada con los procesos penales y propia del portafolio de servicios.</li> <li>- Solicitud de expedientes.</li> </ul>																
Reuniones presenciales Jueces Penales de Manizales	Periódicamente se realizan reuniones con los jueces de penales de Manizales, para tratar temas de interés común y llegar a acuerdos relacionados con la prestación del servicio.																	
Medición De Satisfacción a Usuarios Internos y Externos	<p>Una de las herramientas más idóneas para la retroalimentación de la gestión del Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales, es la medición de satisfacción de usuarios y partes interesadas.</p> <p>Durante el año 2022 se realizó un solo ejercicio de retroalimentación a través del mecanismo de medición de satisfacción, obteniendo los siguientes resultados:</p>	<p><b>Retroalimentación Usuarios Externos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se presentó una respuesta negativa y se registró la siguiente manifestación de inconformidad:</li> </ol> <p>“Solicito con frecuencia datos para las audiencias de juicio oral, pero es muy difícil la comunicación con los funcionarios y Fiscales; por lo que, en general, no se realizan audiencias preparatorias, las cuales son importantes previas a rendir testimonio sobre las pericias forenses”.</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



	<p>Medición De Satisfacción a Usuarios Año 2022 <b>Calificación Global 95%</b></p> <p>Medición De Satisfacción a Despachos Judiciales del Año 2022 <b>Calificación Global 91%</b></p>	<p>Nota: Lo manifestado por el encuestado son acciones ajenas al Centro de Servicios y se transmitirá la inquietud a los Despachos Judiciales.</p> <p><b>2. Juez Quinto de Control de Garantías</b> Mi inconformidad es con el reparto de diligencias después de las 4:00 pm de la tarde, lo anterior por considerar que el criterio a aplicar debe ser consistente en la asignación efectiva al funcionario con la notificación oportuna de la misma y no el simple agendamiento, pues este último se puede ver sujeto a múltiples vicisitudes, que impidan iniciar la audiencia en el horario establecido, haciendo ilusorio y tan solo aparente la existencia de un turno nocturno.</p> <p><b>3. Juez Sexto de Control de Garantías.</b> Poco satisfecho: Las actas de programación de audiencias les falta claridad acerca de la fecha, hora y modo de notificación. Los informes de citaduría deben ser más precisos, les falta una elaboración más acorde.</p> <p><b>4. Juzgado Séptimo de Control de Garantías.</b> En varias oportunidades el reporte de notificación fue recibido horas previas a la audiencia, lo que limita la capacidad de despacho para verificar las mismas y corregir la notificación si es del caso. Se recomienda efectuar la devolución de las notificaciones con la debida anticipación.</p> <p><b>5. Juzgado Quinto Penal del Circuito</b> El Servidor Judicial que realiza el trabajo de organización de archivo, es excelente.</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

### 3.2 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQR

Proceso	Nro. Recibidas		Nro. Contestadas Oportunamente	No. Pendientes	Análisis (Analizar tendencia período vs. período)
	Año 2021	Año 2022			
<b>Proceso Atención al Usuario</b>					
- Respuesta Derechos de Petición	101	88	88	0	En la vigencia 2022 se registraron un total de 261 peticiones relacionadas con el Proceso Gestión de Acciones Constitucionales las cuales fueron contestadas en oportunamente en un 100%, en el año 2021 se recibieron y contestaron 336 peticiones, lo cual representa una disminución del 22%  Se reduce la cantidad de solicitudes radicadas por los usuarios en un 44%.
- Respuesta Autorización Conducción a Citas Medicas	144	109	109	0	
- Solicitud de Cancelación de Antecedentes Penales	9	28	28	0	
- Autorización de Cambio de Domicilio	36	4	4	0	
- Autorización de Visita Intima	1	2	2	0	
- Oficio Remite por Competencia	130	36	36	0	
- Respuestas Vinculación Acciones de Tutela	24	8	8	0	
- Respuesta Vinculación Acciones Constitucionales de Habeas Corpus	4	3	3	0	
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>278</b>	<b>278</b>	<b>0</b>	
<b>Quejas</b>					
Procesos específicos de su mapa de procesos	0	0	0	0	Los procesos no fueron objeto de quejas
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Reclamos</b>					
Procesos específicos de su mapa de procesos	0	0	0	0	Los procesos no fueron objeto de reclamos
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Sugerencias</b>					
Procesos específicos de su mapa de procesos	0	0	0	0	Los procesos no fueron objeto de sugerencias
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Felicitaciones</b>					
Procesos específicos de su mapa de procesos	0	0	0	0	Los procesos no fueron objeto de felicitaciones
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>278</b>	<b>278</b>	<b>0</b>	

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

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

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	META	ANÁLISIS
1	Modernización Tecnológica Y Transformación Digital	El pilar estratégico de modernización tecnológica y transformación digital tiene como propósito fundamental contribuir a ampliar, mejorar, facilitar y agilizar la prestación del servicio de administración de justicia, en el marco del desarrollo escalonado de una justicia en línea y abierta, que además propenda por el aprovechamiento de los datos y la información para la generación de conocimiento.	Diseñar herramienta que permita identificar la trazabilidad de la Notificación de Audiencias	Se pone en servicio el Módulo de Seguimiento a notificación de Planillas de Audiencia
			Diseñar herramienta que permita identificar el Estado de los Procesos enviados a los Juzgados de Ejecución de Penas	Se pone en servicio el Módulo de Registro envío de Procesos a los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad
			Diseñar herramienta que permita hacer seguimiento a los registros de la programación de audiencias de control de garantías	Se pone en servicio el Módulo de Control de Registros Solicitudes de Audiencias de Control de Garantías
			Diseñar herramienta que consolide la información estadística de las audiencias de los juzgados de control de garantías	Se pone en servicio el Módulo de Información Estadística
			Diseñar herramienta que permita almacenar los escritos de acusación radicados en el área de reparto.	Se pone en servicio el Módulo Registro Escritos de Acusación.

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



NO	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	META	ANÁLISIS
2	Pilar Estratégico De Carrera Judicial, Desarrollo Del Talento Humano Y Gestión Del Conocimiento	Fortalecer la institucionalidad y función pública de la Rama Judicial, mediante la gestión efectiva y oportuna del conocimiento y el talento humano del nivel central y territorial, impactando en el rendimiento y resultados de los procesos misionales, estratégicos y administrativo.	Concientizar al personal sobre la importancia del buen trato a los usuarios de los servicios de administración de justicia.	El servidor judicial Luis Albeiro Murillo Velásquez, dicta conferencia al grupo de trabajo acerca de la Carta de Trato Digno.
			Concientizar al personal sobre la importancia de su labor para el desarrollo del sistema penal acusatorio.	El juez coordinador realiza Conversatorio acerca de los procedimientos relacionados con las actuaciones penales donde interviene el Centro de Servicios.
			Capacitar al personal que ingresa en diferentes aspectos relacionados con su trabajo y el funcionamiento del Centro de Servicios Judiciales.	Se ejecuta plan de Ingreso, Inducción y Acople para los Servidores Judiciales del Centro de Servicios Judiciales

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

NO	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	META	ANÁLISIS
3	Pilar Estratégico De Justicia Cercana Al Ciudadano Y De Comunicación	Mejorar la visibilidad y transparencia institucional, la gestión y disponibilidad de la información generada por la Rama Judicial, mediante la optimización y modernización de los mecanismos y herramientas para la gestión y comunicación de la información judicial.	Socializar el portafolio de servicios del Centro de Servicios Judiciales	Se socializa el portafolio del Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales, con los profesores y estudiantes en su periodo de consultorio jurídico, de las universidades de Manizales con facultad de derecho.  <a href="https://youtube.com/watch?v=6iCUE-2IZXI&amp;feature=share">https://youtube.com/watch?v=6iCUE-2IZXI&amp;feature=share</a> <a href="https://youtu.be/yCejbwSOBT4">https://youtu.be/yCejbwSOBT4</a>
			Visibilizar la Misión del Centro de Servicios Judiciales a través de diferentes mecanismos de comunicación	Se publica en el canal de YOUTUBE del Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas, los videos de las visitas realizadas a la Universidad de Caldas y a la Universidad de Manizales.
4	Pilar Estratégico de Calidad de la Justicia	Asegurar la calidad de la administración y servicio de Justicia en la Rama en todo el país, por medio de la implementación de la gestión de la calidad en todas las fases de la administración de justicia, orientada al desempeño del aparato de justicia con mayor productividad y competitividad, a través de la generación de herramientas de gestión que propendan por una mejora continua.	Realizar Medición de la satisfacción del Servicio	Se realiza medición de satisfacción con los usuarios y partes interesadas del Centro de Servicios Judiciales, para el primer semestre de 2022, obteniéndose los siguientes resultados:  Calificación obtenida Usuarios Externos: <b>95%</b> Calificación obtenida usuarios internos: <b>91%</b>
		Asegurar la calidad de la administración y servicio de Justicia en la Rama en todo el país, por medio de la implementación de la gestión de la calidad en todas las fases de la administración de justicia, orientada al desempeño del aparato de justicia con mayor productividad y competitividad, a través de la generación de herramientas de gestión que propendan por una mejora continua.	Auditoría interna de calidad Centro de Servicios Judiciales	Se enfrentó el primer ejercicio de auditoría interna de calidad, encontrando que el sistema de gestión de calidad, es conforme, con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la NTC 6256:2021.
		Asegurar la calidad de la administración y servicio de Justicia en la Rama en todo el país, por medio de la implementación de la gestión de la calidad en todas las fases de la administración de justicia, orientada al desempeño del aparato de justicia con mayor productividad y competitividad, a través de la generación de herramientas de gestión que propendan por una mejora continua.	Auditoría externa de calidad Centro de Servicios Judiciales	Se enfrenta el primer ejercicio de auditoría externa de calidad, encontrando que el sistema de gestión de calidad, es conforme, con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la NTC 6256:2021.

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

NO	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	META	ANÁLISIS
4	Pilar Estratégico de Calidad de la Justicia.		Actualización de la documentación del SIGCMA para Centro de Servicios Judiciales  Elaboración informe de revisión para la alta dirección.	Se consolida toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, de los Servicios que presta el Centro de Servicios Judiciales.  No se presenta debido a que era el primer año en que este Centro de Servicios Judiciales, se sometía al funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad.
5	Pilar Estratégico Anticorrupción Y Transparencia	Verificaciones de parte de la Procuraduría General de la Nación  Seguimiento al Equilibrio del Reparto  Realización de Novedades de Reparto  Seguimiento a la notificación de la programación de audiencias  Creación de canales de recepción por servicio	No controlable, depende de la disponibilidad de una institución externa  Un (1) Seguimiento semanal al Equilibrio en el reparto  Cada vez que se requiera  Semanal  Cada servicio que se requiera	Se solicito a la Procuraduría General de la Nación, visitas esporádicas y no informadas, para el acompañamiento a la ejecución de los procedimientos de reparto, con el objeto de verificar el cumplimiento de la reglamentación legal y los acuerdos establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.  Se realizaron cuarenta y nueve (49) ejercicios de seguimiento al reparto durante el año 2022, para garantizar el equilibrio cuantitativo y cualitativo del reparto.  Se realizaron 66 actas de Novedades de reparto, por los diferentes aspectos que afectan el reparto de procesos penales, es decir, impedimentos, factor competencia, retiros de procesos, anulaciones de reparto, etc.  Se realiza revisión frecuentemente y se retroalimenta al personal con cargo de citador  Se solicito la creación de correos electrónicos para cada uno de los servicios, para limitar responsabilidades:  Juez Coordinador Juzgados Penales Adultos <a href="mailto:coorjuzpenalesmzl@cendoj.ramajudicial.gov.co">coorjuzpenalesmzl@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>

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

NO	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	META	ANÁLISIS
5	Pilar Estratégico Anticorrupción Y Transparencia	Creación de canales de recepción por servicio		Coordinador Centro Servicios Judiciales <a href="mailto:cserjudma8@cendoj.ramajudicial.gov.co">cserjudma8@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> Atención al usuario <a href="mailto:cserjudma@cendoj.ramajudicial.gov.co">cserjudma@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> Reparto Juzgados de Conocimiento <a href="mailto:repartojpmzl@cendoj.ramajudicial.gov.co">repartojpmzl@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> Reparto solicitudes de audiencias preliminares <a href="mailto:repartojpmzlgar@cendoj.ramajudicial.gov.co">repartojpmzlgar@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> Remisión Procesos Juzgados de Ejecución de Penas <a href="mailto:remitejepmsmanizales@cendoj.ramajudicial.gov.co">remitejepmsmanizales@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> Sistema Gestión Calidad Centro Servicios <a href="mailto:sigccsjuzpcmzl@cendoj.ramajudicial.gov.co">sigccsjuzpcmzl@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> Sistemas Centro Servicios Juzgados Penales <a href="mailto:siscserjudma5@cendoj.ramajudicial.gov.co">siscserjudma5@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> Designación Defensores Penales Caldas <a href="mailto:designaciondefensorescsjpenal@cendoj.ramajudicial.gov.co">designaciondefensorescsjpenal@cendoj.ramajudicial.gov.co</a> Notificaciones Centro de Servicios Penales <a href="mailto:notificacionesjpmzl@cendoj.ramajudicial.gov.co">notificacionesjpmzl@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>

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

## 5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
<b>Proceso de Reparto Judicial</b>  Procedimiento para Reparto de Solicitudes de Audiencias Preliminares Juzgados Penales Municipales con Función de Control de Garantías	Equilibrio en el Reparto de Solicitudes de Audiencias de Control de Garantías  $\frac{\text{Número de Audiencias Realizadas por Despacho}}{\text{Número Total de Audiencias Realizadas}} * 100$	12,5% por Despacho	Jdo. 1 C. Garantías = <b>12,13%</b> Jdo. 2 C. Garantías = <b>12,30%</b> Jdo. 3 C. Garantías = <b>13,35%</b> Jdo. 4 C. Garantías = <b>11,59%</b> Jdo. 5 C. Garantías = <b>13,12%</b> Jdo. 6 C. Garantías = <b>12,27%</b> Jdo. 7 C. Garantías = <b>12,21%</b> Jdo. 8 C. Garantías = 9,72%  Despachos Mpios = 3,32%	<p>Se realiza comparativo de los 7 primeros juzgados de control de garantías, debido a que el Juzgado 8 de control de garantías de Manizales, se cerró desde el mes de septiembre de 2022.</p> <p>Se calcula la desviación estándar de los 7 juzgados de control de garantías y se obtiene como resultado una desviación del 0,61%, lo que corresponde aproximadamente a 32 solicitudes de audiencias aproximadamente.</p> <p>El resultado de la desviación estándar del indicador de equilibrio, se viene acercando a cero (0%), lo que demuestra que las gestiones realizadas de seguimiento al reparto y las mejoras del protocolo operativo de reparto judicial, fueron efectivas para alcanzar el equilibrio en el reparto de solicitudes de audiencias preliminares.</p>
	Efectividad en la Realización de Audiencias  $\frac{\text{Nº Audiencia Realizadas}}{\text{Total de Audiencias Programadas}} * 100$	85%	86,4%	Durante el año 2022 del total de las audiencias programadas, se realizaron efectivamente el 86,4% de estas. El aplazamiento de debe a causas relacionadas con las diferentes situaciones que se presentaron a las partes que participan en la ejecución de la actuación judicial.

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)
<b>Proceso de Reparto Judicial</b>  Procedimiento de Reparto Dirigido a los Despachos Judiciales con Función de Conocimiento de la Especialidad Penal	<b>Proceso de Reparto Judicial:</b> Equilibrio en el Reparto de Procesos Penales	Diferencias en cada grupo de reparto menores o igual a 3  <b>&lt;=3</b>	Juzgados Penales del Circuito: <b>Cumple</b>  Despachos Sala Penal: <b>Cumple</b>  Juzgado Penal del Cto. Especializado: <b>No Aplica</b>  Juzgados Penales Municipales con Función de Conocimiento: <b>No Cumple</b>	Se cumple con los lineamientos establecidos en la circular DESAJMZC 15-63 del 24 de agosto de 2015.  <b>Juzgados Penales del Circuito:</b> La diferencia entre los grupos de reparto cumple con la meta establecida.  <b>Despachos Sala Penal:</b> La diferencia entre los grupos de reparto cumple con la meta establecida.  <b>Juzgado Penal del Cto. Especializado:</b> La comparación no aplica para el Juzgado penal del circuito especializado, debido a que es un único despacho en su categoría.  <b>Juzgados Penales Municipales con Función de Conocimiento:</b> No se cumple con el equilibrio del reparto, dado que, desde el mes de septiembre de 2022 se creó un nuevo despacho judicial de esta categoría y el Consejo Seccional realizó redistribución de procesos penales.

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)										
<p><b>Proceso de Reparto Judicial</b></p> <p>Procedimiento de Reparto Dirigido a los Despachos Judiciales con Función de Conocimiento de la Especialidad Penal</p>	<p>Oportunidad del Reparto</p> $\frac{\text{N}^\circ \text{ procesos entregados en los términos}}{\text{N}^\circ \text{ Procesos Recibidos}} * 100$	<p>Proceso que se reparte en la mañana o en tarde se debe entregar al Juzgado mínimo en la siguiente media jornada.</p>	<p>De enero a Septiembre 26 de 2022 = 100%</p> <p>De septiembre 27 a diciembre de 2022= 50%</p>	<p>La meta se cumple hasta el día 26 de septiembre de 2022.</p> <p>En el mes de septiembre de 2022 fallece la persona responsable del reparto y se generan incumplimientos debido a la adaptación al cargo del nuevo responsable.</p>										
<p><b>Gestión de Servicios Judiciales</b></p> <p>Procedimiento de Envío de Procesos a los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad</p>	<p><b>Oportunidad</b> en el Envío de Procesos a los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Estado Indicador</th> <th>Rango Días Calendario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>Entre 0 y 14 días</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>Entre 15 y 30 días</td> </tr> <tr> <td>Aceptable</td> <td>Entre 31 y 60 días</td> </tr> <tr> <td>Inaceptable</td> <td>Mayor de 60 días</td> </tr> </tbody> </table>	Estado Indicador	Rango Días Calendario	Excelente	Entre 0 y 14 días	Bueno	Entre 15 y 30 días	Aceptable	Entre 31 y 60 días	Inaceptable	Mayor de 60 días	<p><b>Calificación Ponderada</b></p> <p><b>80%</b></p>	<p><b>Año 2020 =</b> 770 procesos <b>88,69%</b></p> <p><b>Año 2021 =</b> 834 procesos <b>91,19%</b></p> <p><b>Año 2022 =</b> 978 procesos <b>84,02%</b></p>	<p>La oportunidad en la prestación de este servicio se ha sostenido de acuerdo a la meta esperada, es decir ha sido superior a un 80% de calificación ponderada.</p> <p>La calificación de la gestión se ha ido disminuyendo, inversamente proporcional a la cantidad de procesos que se han atendido.</p>
Estado Indicador	Rango Días Calendario													
Excelente	Entre 0 y 14 días													
Bueno	Entre 15 y 30 días													
Aceptable	Entre 31 y 60 días													
Inaceptable	Mayor de 60 días													
<p><b>Gestión de Servicios Judiciales</b></p> <p>Procedimiento de Notificaciones</p>	<p><b>Oportunidad</b> en las Notificaciones de Audiencias</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Estado Indicador</th> <th>Rango Días Calendario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>Mayor a 30 días</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>Entre 15 y 30 días</td> </tr> <tr> <td>Aceptable</td> <td>Entre 4 y 14 días</td> </tr> <tr> <td>Inaceptable</td> <td>Menor a 4 días</td> </tr> </tbody> </table>	Estado Indicador	Rango Días Calendario	Excelente	Mayor a 30 días	Bueno	Entre 15 y 30 días	Aceptable	Entre 4 y 14 días	Inaceptable	Menor a 4 días	<p><b>Calificación Ponderada</b></p> <p><b>70%</b></p>	<p><b>Año 2021 =</b> 5417 Audiencias Programadas <b>64,48 % Oportunidad</b></p> <p><b>Año 2022 =</b> 8422 Audiencias Programadas <b>71,13 % Oportunidad</b></p>	<p>Se realizaron ajustes al procedimiento de notificaciones, a través de una herramienta informática que permite realizar seguimiento constante a la gestión de notificaciones y que emite alertas de las audiencias programadas próximas a celebrarse y con riesgo de cancelarse por demoras en la notificación.</p>
Estado Indicador	Rango Días Calendario													
Excelente	Mayor a 30 días													
Bueno	Entre 15 y 30 días													
Aceptable	Entre 4 y 14 días													
Inaceptable	Menor a 4 días													

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 Periodos)																														
Gestión de Servicios Judiciales  Programación de Audiencias	<b>Oportunidad en la Programación de Audiencias</b>	<p>Audiencias Inmediatas= 97% <b>Programar de Acuerdo al Vencimiento de Términos</b></p> <p>Audiencias Programadas = 75%</p> <p>Audiencias de Principio de Oportunidad = 80% <b>Meta: 5 días para la programación</b></p> <p>Audiencias Relacionadas con la Libertad de los Detenidos = 90% <b>Meta: 3 Días para la Programación</b></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>1. Audiencias Inmediatas</b></td> <td><b>99,3%</b></td> <td><b>99,4%</b></td> </tr> <tr> <td><b>2. Audiencias Programadas</b></td> <td><b>77,8%</b></td> <td><b>79,5%</b></td> </tr> <tr> <td><b>3. Aplicación Principio de Oportunidad</b></td> <td><b>91,5%</b></td> <td><b>82,0%</b></td> </tr> <tr> <td><b>4. Audiencias Relacionadas con la Libertad</b></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Libertad por Vencimiento de Términos</td> <td>93,5%</td> <td>95,8%</td> </tr> <tr> <td>- Sustitución de Medida de Aseguramiento</td> <td>91,1%</td> <td>90,4%</td> </tr> <tr> <td>- Revocatoria de Medida de Aseguramiento</td> <td>85,6%</td> <td>94,2%</td> </tr> <tr> <td><b>Total, Audiencias Relacionadas con la Libertad</b></td> <td><b>88,8%</b></td> <td><b>93,7%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2021	2022	<b>1. Audiencias Inmediatas</b>	<b>99,3%</b>	<b>99,4%</b>	<b>2. Audiencias Programadas</b>	<b>77,8%</b>	<b>79,5%</b>	<b>3. Aplicación Principio de Oportunidad</b>	<b>91,5%</b>	<b>82,0%</b>	<b>4. Audiencias Relacionadas con la Libertad</b>			- Libertad por Vencimiento de Términos	93,5%	95,8%	- Sustitución de Medida de Aseguramiento	91,1%	90,4%	- Revocatoria de Medida de Aseguramiento	85,6%	94,2%	<b>Total, Audiencias Relacionadas con la Libertad</b>	<b>88,8%</b>	<b>93,7%</b>	<p>El indicador de oportunidad se cumple en cada uno de los criterios monitoreados.</p> <p>La gestión de los servidores judiciales que realiza la programación de audiencias preliminares ha sido adecuada, conveniente y eficaz, lo que ha permitido responder con las solicitudes de servicio requeridas por las partes e intervinientes que hacen parte del sistema penal acusatorio.</p>			
	Descripción	2021	2022																															
<b>1. Audiencias Inmediatas</b>	<b>99,3%</b>	<b>99,4%</b>																																
<b>2. Audiencias Programadas</b>	<b>77,8%</b>	<b>79,5%</b>																																
<b>3. Aplicación Principio de Oportunidad</b>	<b>91,5%</b>	<b>82,0%</b>																																
<b>4. Audiencias Relacionadas con la Libertad</b>																																		
- Libertad por Vencimiento de Términos	93,5%	95,8%																																
- Sustitución de Medida de Aseguramiento	91,1%	90,4%																																
- Revocatoria de Medida de Aseguramiento	85,6%	94,2%																																
<b>Total, Audiencias Relacionadas con la Libertad</b>	<b>88,8%</b>	<b>93,7%</b>																																
	<b>Efectividad en la Programación de Audiencias</b>	<p><b>Audiencias Programadas y Realizadas 85%</b></p> <p>Nº Audiencia Realizadas</p> <hr/> <p>Total de Audiencias Programadas</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Estado Audiencia</th> <th>2021</th> <th>%</th> <th>2022</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizada</td> <td>3955</td> <td>81%</td> <td>5177</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Suspendida</td> <td>363</td> <td>7%</td> <td>240</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Aplazada</td> <td>158</td> <td>3%</td> <td>240</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Cancelada</td> <td>403</td> <td>8%</td> <td>339</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td><b>Total Programadas</b></td> <td><b>4879</b></td> <td><b>100%</b></td> <td><b>5996</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Estado Audiencia	2021	%	2022	%	Realizada	3955	81%	5177	86%	Suspendida	363	7%	240	4%	Aplazada	158	3%	240	4%	Cancelada	403	8%	339	6%	<b>Total Programadas</b>	<b>4879</b>	<b>100%</b>	<b>5996</b>	<b>100%</b>	<p>El indicador de efectividad en la programación de las audiencias se cumple en el 86%.</p> <p>Se evidencia una mejoría con respecto al año 2021, lo que muestra una evolución positiva relacionada con la programación de audiencias preliminares.</p>
Estado Audiencia	2021	%	2022	%																														
Realizada	3955	81%	5177	86%																														
Suspendida	363	7%	240	4%																														
Aplazada	158	3%	240	4%																														
Cancelada	403	8%	339	6%																														
<b>Total Programadas</b>	<b>4879</b>	<b>100%</b>	<b>5996</b>	<b>100%</b>																														

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 Periodos)												
<b>Gestión de Servicios Judiciales</b>  Organización Archivo de Expedientes	<b>Evolución del Servicio</b>  (N° Expedie. Periodo Actual – N° Expedie. Periodo Anterior)	$\frac{\text{N° Expediente Periodo Actual}}{\text{N° Expediente Periodo Anterior}}$	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Expedientes</th> <th>Incremento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>6677</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>6602</td> <td>-1%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>7855</td> <td>19%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Expedientes	Incremento	2020	6677		2021	6602	-1%	2022	7855	19%	El indicar demuestra que se presentó un incremento en el número de expedientes que se organizaron.
Año	Expedientes	Incremento														
2020	6677															
2021	6602	-1%														
2022	7855	19%														
<b>Gestión de Servicios Judiciales</b>  Organización Archivo de Expedientes	<b>Cobertura del Servicio</b>	Se establece como meta atender como mínimo el 50% de los Despachos cada año  <b>Número de Despachos Atendidos</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Despachos</th> <th>Cobertura</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>6 de 18</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>11 de 18</td> <td>61%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>10 de 18</td> <td>56%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Despachos	Cobertura	2020	6 de 18	33%	2021	11 de 18	61%	2022	10 de 18	56%	Se cumple con la meta de atender como mínimo la mitad de los Despachos Judiciales para la organización de archivo.
Año	Despachos	Cobertura														
2020	6 de 18	33%														
2021	11 de 18	61%														
2022	10 de 18	56%														
<b>Gestión de Servicios Judiciales</b>  Procedimiento de Solicitud de Grabación de Audiencias del Archivo Tecnológico	<b>Oportunidad en la Prestación del Servicio:</b>  Entregar los registros de grabación de audiencias Dentro de los Siguietes 3 Días hábiles	$\frac{\text{N° Solicitudes entregadas dentro de los 3 días}}{\text{Total, Solicitudes Radicadas}}$	Oportunidad para la Atención del Servicio:  <span style="color: blue; font-weight: bold;">98%</span>  Confiabilidad de los Registros de Audiencia entregados:  <span style="color: blue; font-weight: bold;">94%</span>	El indicador de oportunidad de este servicio se ve afectado, debido a que algunas de las audiencias almacenadas en los servidores de la Rama Judicial, en ocasiones son registrados con un radicado incorrecto, a se le asignan a un Despacho Judicial diferente al que realizó la audiencia.												

## 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. La salida no conforme se tipifica a partir del incumplimiento del 15% de las actividades planificadas.

NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES					
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis		Corrección	Acción Correctiva
Proceso Reparto Judicial	70	Procedimiento Reparto Procesos Juzgados Penales con Función de Conocimiento  - Error Grupo de Reparto 34 - Asignación por Conocimiento Previo 13 - Categoría de Despacho 9 - Errores de Registro o Información Errada 8 - Reparto Doble 4 - Se entregó proceso a un juzgado que no correspondía 1 - Errores Fiscalía 1  <b>Total, Salidas No Conformes 70</b>		Si	Si
	7	Procedimiento Reparto Audiencias de Control de Garantías  - El detenido llega tarde 2 - Errores de Registro o Información Errada 2 - Reparto Despachos con audiencias Activas 2 - Audiencia No Programada 1  <b>Total, Salidas No Conformes 7</b>		Si	No

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

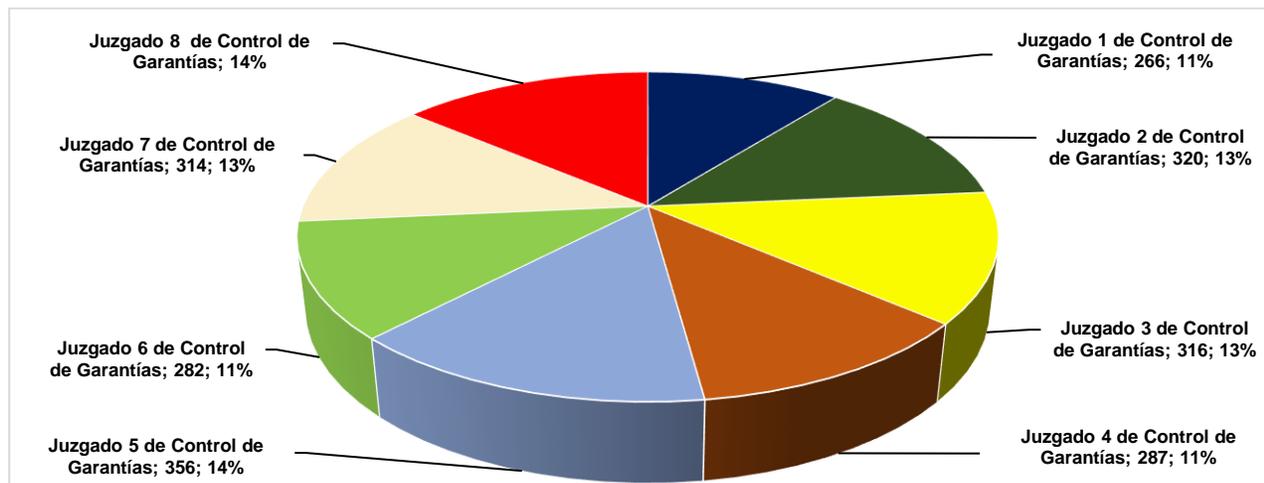
Proceso Gestión Tecnológica	6	Errores del Sistema de Reparto SARJ 5 Perdida de Grabaciones de Audiencia 1 <b>Total, Salidas No Conformes 6</b>	Si	No
	3	<b>Procedimiento Gestión Tecnológica</b> Seguridad de la Información 3 <b>Total, Salidas No Conformes 3</b>	Si	Si
Proceso Gestión de Servicios Judiciales	2	Procedimiento de Comunicaciones y Notificaciones Errores de Registro o Información Errada 1 Errores en la Notificación de Audiencias 1 <b>Total, Salidas No Conformes 2</b>	Si	No
Proceso Gestión de Servicios Judiciales	1	Procedimiento Envío de Procesos a los Juzgados de Ejecución de Penas No se enviaron oficios ejecutando órdenes del juez 1 <b>Total, Salidas No Conformes 1</b>	Si	No

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



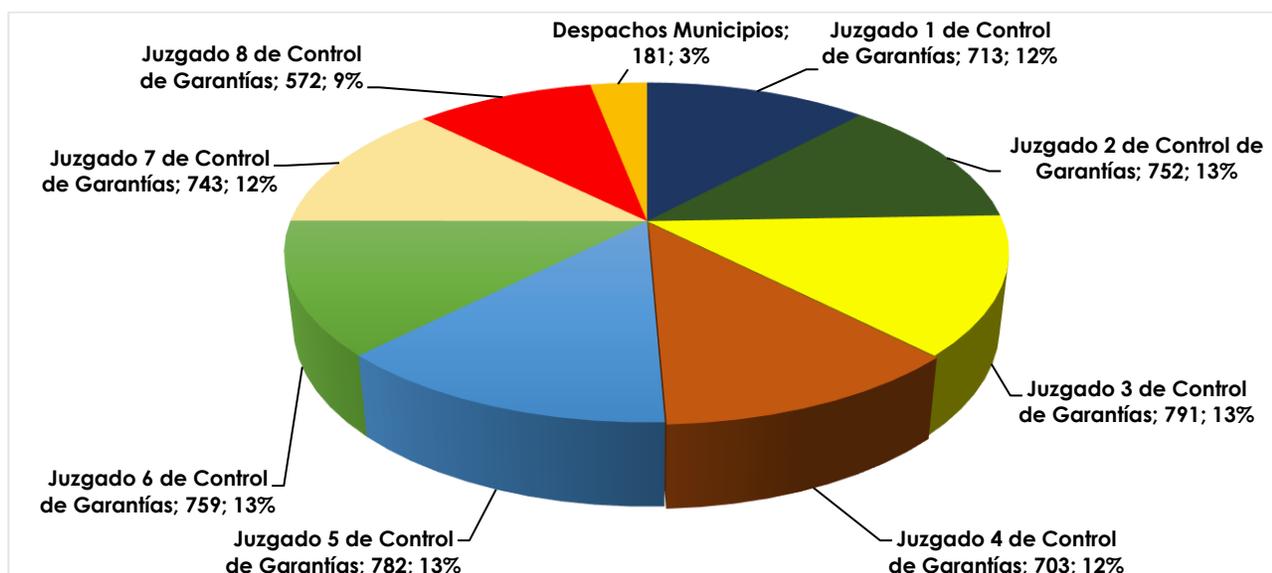
## 7. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso por procesos, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos)

### 7.1. Proceso Reparto Judicial: Indicador Equilibrio Reparto Audiencias Preliminares 2021



El gráfico anterior demuestra el equilibrio en el reparto de las audiencias de control de garantías, cada uno de los despachos judiciales atendió entre el 12% y el 14% del total de las audiencias. Este indicador se ha mejorado desde el año 2017 gracias al establecimiento del protocolo de reparto de procesos y al seguimiento periódico del reparto.

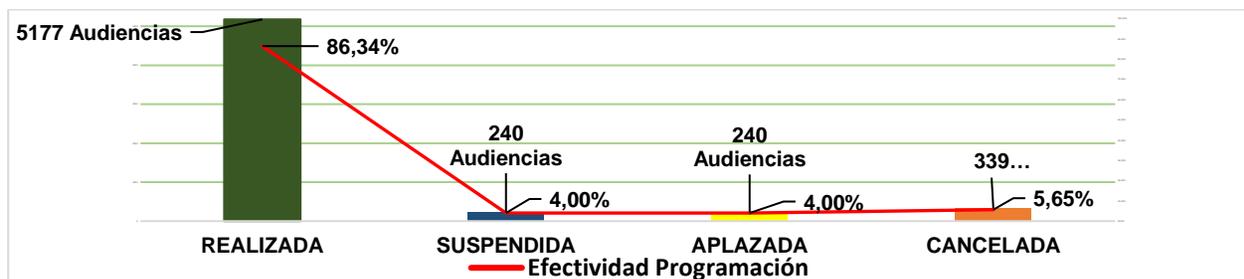
### Proceso Reparto Judicial: Indicador Equilibrio Reparto Audiencias Preliminares 2022



El gráfico anterior demuestra el equilibrio en el reparto de las audiencias de control de garantías, cada uno de los despachos judiciales atendió entre el 12% y el 13% del total de las audiencias. El Juzgado 8 de Control de Garantías presenta un porcentaje de 9% de audiencias realizadas, debido a que fue cerrada desde el mes de septiembre de 2022.



## 7.2. Proceso Reparto Judicial: Indicador Efectividad en la Realización de Audiencias

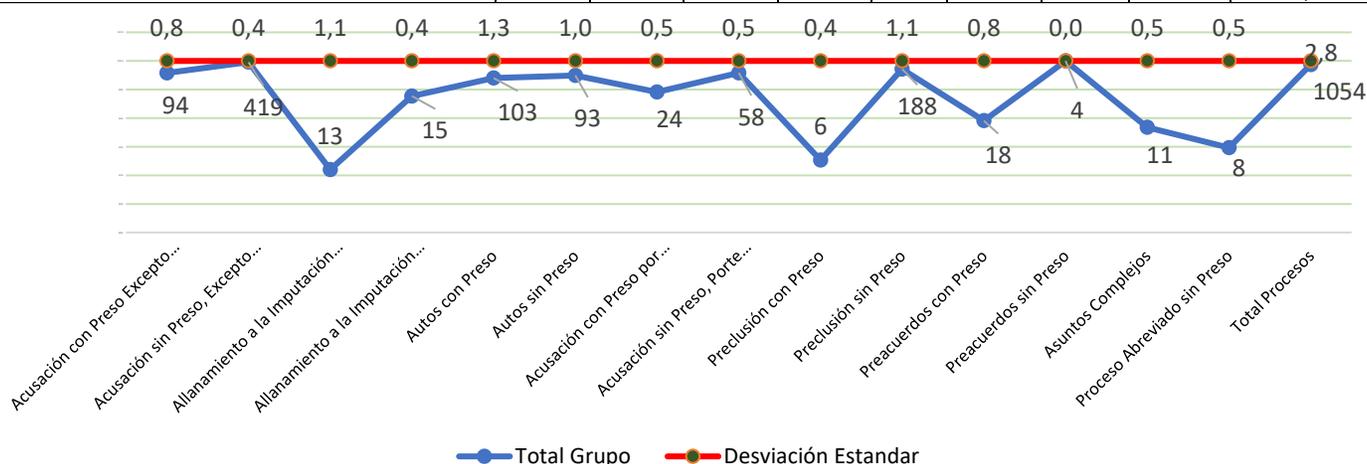


El porcentaje de audiencias de control de garantías realizadas es del 86%, las causales de la no realización de audiencias no son atribuibles a la gestión del Centro de Servicios Judiciales y de los Despachos Judiciales. Estas causales son propias a diferentes situaciones que se presentan ante todo a los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación y la Defensoría del Pueblo.

## 7.3. Proceso de Reparto Judicial: Equilibrio en el Reparto de Procesos Penales

### Juzgados Penales del Circuito de Manizales

Grupo de Reparto	Juzg. 1 Cto	Juzg. 2 Cto	Juzg. 3 Cto	Juzg. 4 Cto	Juzg. 5 Cto	Juzg. 6 Cto	Juzg. 7 Cto	Total Grupo	Desviación Estandar
Acusaci con Preso Except Port Ilegal Armas	14	13	13	13	15	13	13	94	0,8
Acusaci sin Preso, Except Port Illegal Arma	60	60	60	59	60	60	60	419	0,4
Allanamiento a la Imputación con Preso	4	2	1	2	1	2	1	13	1,1
Allanamiento a la Imputación sin Preso	3	2	2	2	2	2	2	15	0,4
Autos con Preso	15	14	15	13	17	14	15	103	1,3
Autos sin Preso	13	12	14	13	15	13	13	93	1,0
Acusación con Preso por Porte Ilegal Arm	3	4	4	3	3	4	3	24	0,5
Acusación sin Preso, Porte Ilegal de Armas	8	8	9	8	9	8	8	58	0,5
Preclusión con Preso	2	1	1	1	1	1	1	6	0,4
Preclusión sin Preso	26	28	27	27	25	27	28	188	1,1
Preacuerdos con Preso	2	3	2	4	2	3	2	18	0,8
Preacuerdos sin Preso	1	1	1	1	1	1	1	4	0,0
Asuntos Complejos	1	1	2	2	2	1	2	11	0,5
Proceso Abreviado sin Preso	1	1	2	1	2	1	1	8	0,5
<b>Total Procesos</b>	<b>153</b>	<b>150</b>	<b>153</b>	<b>149</b>	<b>154</b>	<b>147</b>	<b>148</b>	<b>1054</b>	<b>2,8</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



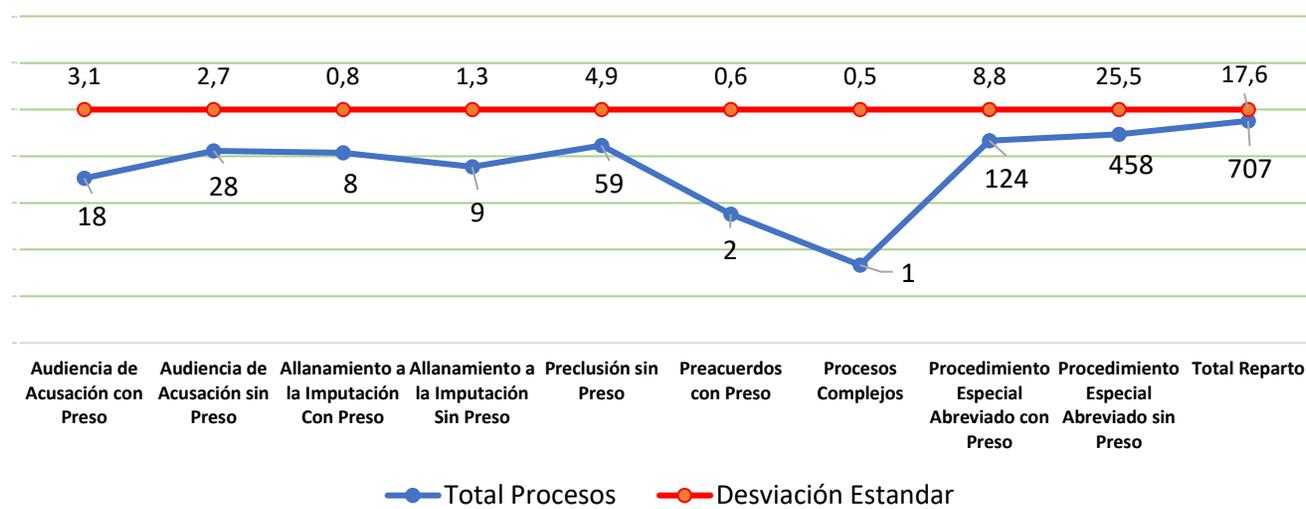
Se calcula la desviación estándar de los 7 juzgados Penales del Circuito de Manizales y se obtiene como resultado una desviación del 2.8, lo que evidencia que se cumple con la condición de que la diferencia de procesos entre un despacho y otro no puede ser superior a 3.

De igual manera visualmente podemos identificar que para cada grupo de reparto, la diferencia de procesos entre un despacho y otro, no supera los tres (3) procesos.

#### 7.4. Proceso de Reparto Judicial: Equilibrio en el Reparto de Procesos Penales

##### Juzgados Penales Municipales con Función de Conocimiento de Manizales

Grupo de Reparto	Juzg. 1 Conoc	Juzg. 2 Conoc	Juzg. 3 Conoc	Juzg. 4 Conoc	Total Procesos	Desviación Estandar
Audiencia de Acusación con Preso	6	5	7	0	18	3,1
Audiencia de Acusación sin Preso	8	9	8	3	28	2,7
Allanamiento a la Imputación Con Preso	2	1	3	2	8	0,8
Allanamiento a la Imputación Sin Preso	2	4	2	1	9	1,3
Preclusión sin Preso	9	14	15	21	59	4,9
Preacuerdos con Preso	1	0	1	0	2	0,6
Procesos Complejos	1	0	0	0	1	0,5
Procedimiento Especial Abreviado con Preso	39	30	36	19	124	8,8
Procedimiento Especial Abreviado sin Preso	99	95	113	151	458	25,5
<b>Total, Reparto</b>	<b>167</b>	<b>158</b>	<b>185</b>	<b>197</b>	<b>707</b>	<b>17,6</b>



Se calcula la desviación estándar de los 4 juzgados Penales Municipales con Función de Conocimiento de Manizales y se obtiene como resultado una desviación del 17, lo que evidencia que no se cumple con la condición de que la diferencia de procesos entre un despacho y otro no puede ser superior a 3.

No se cumple con el equilibrio del reparto, dado que, desde el mes de septiembre de 2022 se creó un nuevo despacho judicial de esta categoría y el Consejo Seccional realizó redistribución de procesos penales.

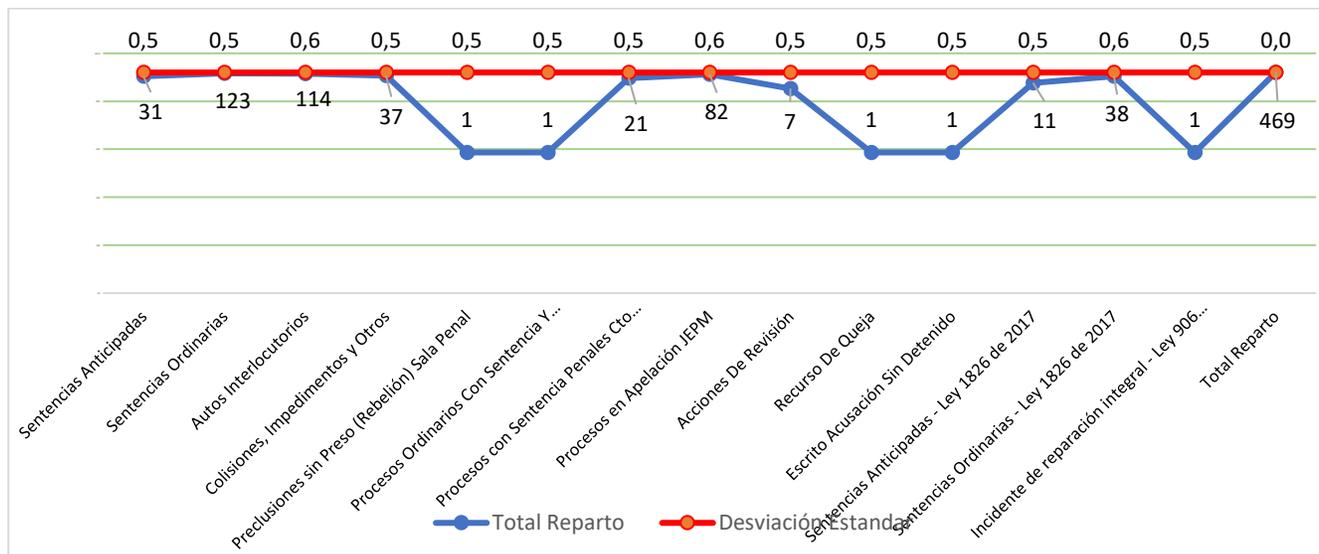
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



### 7.5. Proceso de Reparto Judicial: Equilibrio en el Reparto de Procesos Penales

#### Despachos Sala Penal del Tribunal Superior de Manizales

Grupos de Reparto	Desp. 1	Desp. 2	Desp. 3	Desp. 4	Total Reparto	Desviación Estandar
Sentencias Anticipadas	7	8	8	8	31	0,5
Sentencias Ordinarias	30	31	31	31	123	0,5
Autos Interlocutorios	29	29	28	28	114	0,6
Colisiones, Impedimentos y Otros	9	9	9	10	37	0,5
Preclusiones sin Preso (Rebelión) Sala Penal	0	0	0	1	1	0,5
Procesos Ordinarios Con Sentencia Y Detenido	0	0	0	1	1	0,5
Procesos con Sentencia Penales Cto Especializado	5	5	5	6	21	0,5
Procesos en Apelación JEPM	21	20	21	20	82	0,6
Acciones De Revisión	2	2	1	2	7	0,5
Recurso De Queja	0	0	0	1	1	0,5
Escrito Acusación Sin Detenido	0	0	0	1	1	0,5
Sentencias Anticipadas - Ley 1826 de 2017	2	3	3	3	11	0,5
Sentencias Ordinarias - Ley 1826 de 2017	10	9	10	9	38	0,6
Incidente de reparación integral - Ley 906 de 2004	0	0	1	0	1	0,5
<b>Total Reparto</b>	<b>115</b>	<b>116</b>	<b>117</b>	<b>121</b>	<b>469</b>	<b>2,7</b>



Se calcula la desviación estándar de los 4 Despachos de la Sala Penal del Tribunal Superior de Caldas y se obtiene como resultado una desviación del 2.7, lo que evidencia que se cumple con la condición de que la diferencia de procesos entre un despacho y otro no puede ser superior a 3.

De igual manera visualmente podemos identificar que para cada grupo de reparto, la diferencia de procesos entre un despacho y otro, no supera los tres (3) procesos.

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



**7.6. Proceso Gestión de Servicios Judiciales – Procedimiento de Envío de Procesos a los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad.**

**Indicador Oportunidad** en el Envío de Procesos a los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad:



La oportunidad en la prestación de este servicio se ha sostenido de acuerdo a la meta esperada, es decir ha sido superior a un 80% de calificación ponderada.

La calificación de la gestión se ha ido disminuyendo, inversamente proporcional a la cantidad de procesos que se han atendido.

<b>Excelente</b>	85% - 100%
<b>Buena</b>	60% - 84%
<b>Insatisfactoria</b>	0% - 59%

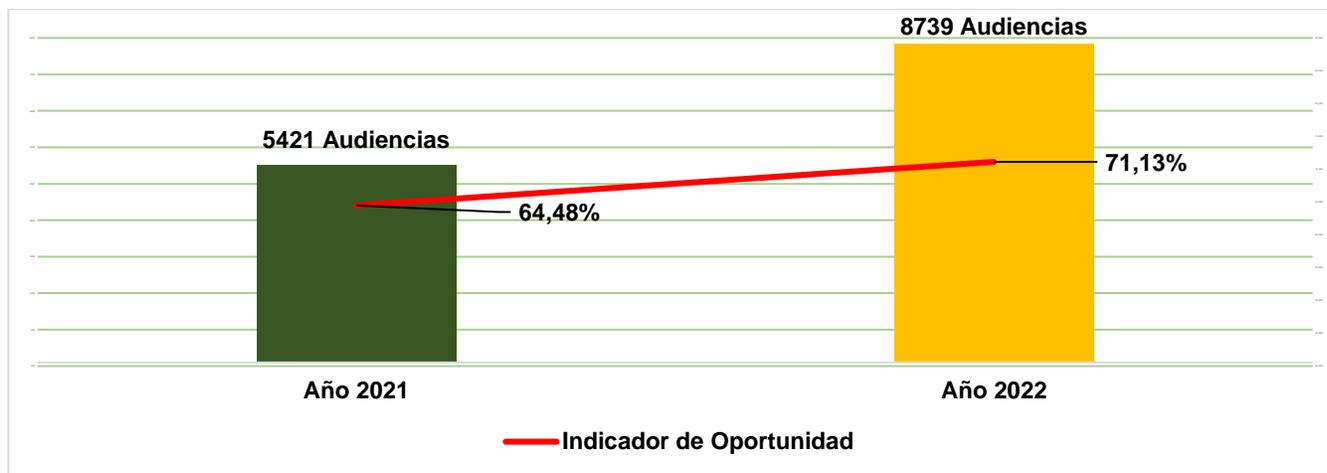
INDICADOR DE OPORTUNIDAD							
Estado Indicador	Rango Días Calendario	2020	%	2021	%	2022	%
Excelente	Entre 0 y 14 días	436	70,2%	640	76,2%	456	46,6%
Buena	Entre 15 y 30 días	107	17,2%	124	14,8%	422	43,1%
Aceptable	Entre 31 y 60 días	60	9,7%	56	6,7%	90	9,2%
Inaceptable	Mayor de 60 días	18	2,9%	20	2,4%	10	1,0%
<b>TOTAL</b>		<b>621</b>	<b>88,7%</b>	<b>840</b>	<b>91,2%</b>	<b>978</b>	<b>83,8%</b>

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



### 7.7. Proceso Gestión de Servicios Judiciales – Procedimiento de Notificación de Audiencias.

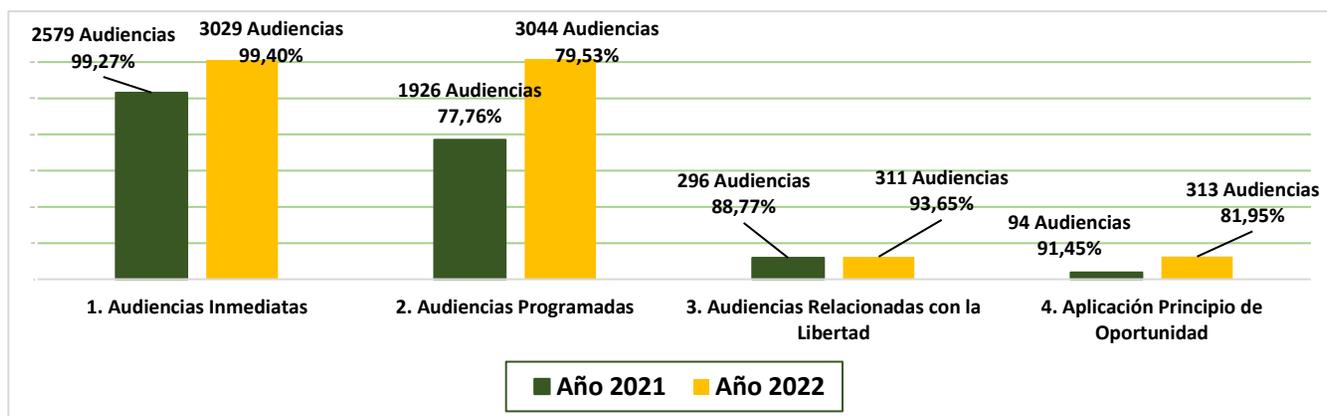
Indicador Oportunidad en las Notificaciones de Audiencias



Se realizaron ajustes al procedimiento de notificaciones, a través de una herramienta informática que permite realizar seguimiento constante a la gestión de notificaciones y que emite alertas de las audiencias programadas próximas a celebrarse y con riesgo de cancelarse por demoras en la notificación. Se obtuvo una mejoría en el indicador de oportunidad de aproximadamente 7 puntos porcentuales.

### 7.8. Proceso Gestión de Servicios Judiciales – Procedimiento de Programación de Audiencias.

Indicador de Oportunidad: Programación de Audiencias



El indicador de oportunidad se cumple en cada uno de los criterios monitoreados.

La gestión de los servidores judiciales que realiza la programación de audiencias preliminares ha sido adecuada, lo que ha permitido responder con las solicitudes de servicio requeridas por las partes e intervinientes que hacen parte del sistema penal acusatorio.

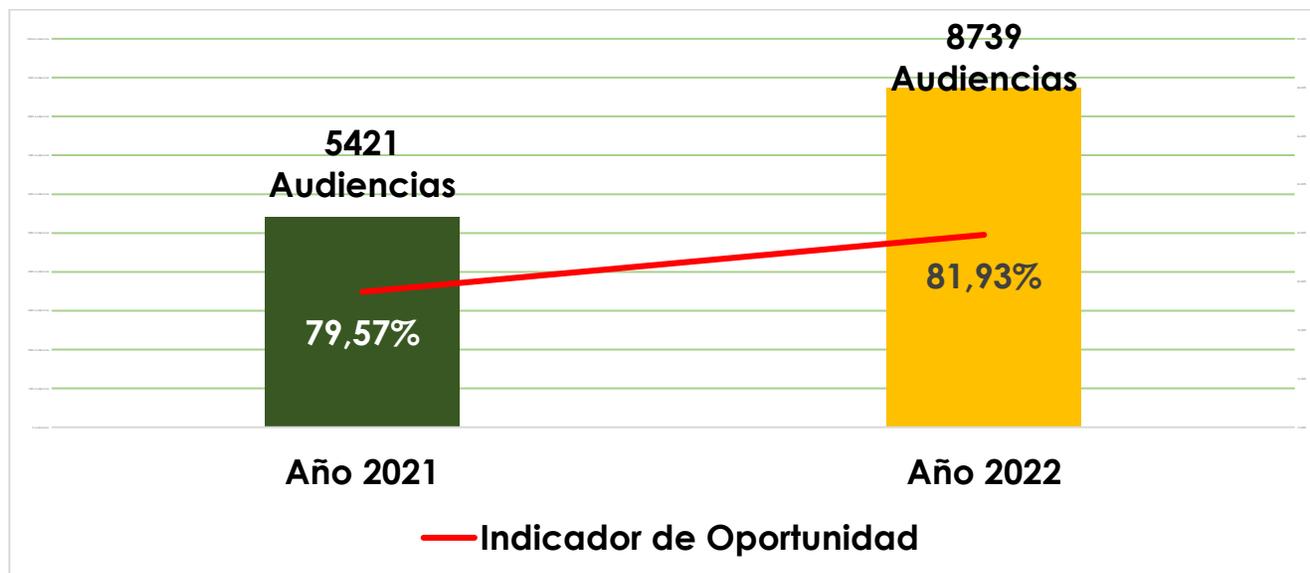
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



7.9. Proceso Gestión de Servicios Judiciales – Procedimiento de Notificación de Audiencias.

Estado Indicador	Rango Días Calendario	Año 2021	%	Año 2022	%
Excelente	Mayor a 30 días	2791	51,48%	4919	56,29%
Bueno	Menor o Igual a 30 días	1182	21,80%	1809	20,70%
Aceptable	Menor o Igual a 15 días	1097	20,24%	1524	17,44%
Inaceptable	Menor o Igual a 3 días	351	6,47%	487	5,57%
<b>TOTAL</b>		<b>5421</b>	<b>79,57%</b>	<b>8739</b>	<b>81,93%</b>

Excelente	85% - 100%
Buena	60% - 84%
Insatisfactoria	0% - 59%



- ✓ La entrega de las planillas de parte de los Juzgados Penales con Función de Conocimiento para notificación, se realiza con un margen superior a las dos semanas en un 77% de las veces.
- ✓ Para el 17% de las planillas se les otorga un plazo inferior a las dos semanas.
- ✓ El 6% de las planillas están siendo expedidas, tres días antes de la realización de la audiencia.

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



## 8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
<ul style="list-style-type: none"><li>- Proceso Planeación Estratégica y Comunicaciones.</li><li>- Proceso Reparto Judicial.</li><li>- Proceso Gestión de Servicios Judiciales.</li><li>- Proceso Atención al Usuario.</li><li>- Procesos de Apoyo.</li><li>- Proceso de Evaluación Y Mejora</li></ul>	Auditor: Ricardo Molina  INTERNA	13/06/2022	0	<p><b>3.2 FORTALEZAS</b></p> <p>El Coordinador del Centro de Servicios por su experiencia en otros Centro de Servicios, tiene un conocimiento específico de la operación del Centro, la interrelación interna de los grupos de trabajo y el apoyo que estos deben brindar los Juzgados Penales en cumplimiento de su misión institucional.</p> <p>El compromiso, interés y el entusiasmo que los grupos demuestran en la documentación de los procesos del Sistema de Gestión para Juzgados Penales que facilita la el conocimiento y cumplimiento de requisitos de las normas de NTC ISO 9001: 2015 y NTC 6256 de 2021.</p> <p><b>3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA</b></p> <p><b>PLAN DE ACCIÓN SIGCMA 2022.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Teniendo en cuenta que se ha elaborado el Plan de Acción 2022, es conveniente hacer la evaluación de seguimiento del primer y segundo trimestre de 2022, como el primer ejercicio de análisis.</li></ul> <p><b>MANUAL DE CALIDAD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar los títulos del manual cambiando aquellos títulos que menciona a otra Jurisdicción (Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad y Centro de Servicios Administrativos), así como ordenar los títulos que hacen referencia a los numerales de la norma NTC 6256: 2021 y GTC 256: 2021. Igualmente, se recomienda incluir al Representante de la Alta Dirección y cuáles son los miembros que integran el Comité de Calidad para el Centro de Servicios de los Juzgados Penales de Manizales, entre otros puntos.</li></ul> <p><b>MAPA DE PROCESOS DEL SGC.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar y ajusta el Mapa de Procesos de SGC, en el sentido de evaluar si el proceso de Atención al usuario puede ser un proceso misional propio del Centro de Servicios, considerando que es el Área de ventanillas en el cual se recepciona la documentación referente con las solicitudes de audiencias programadas de control de Garantías, escritos de acusación presentados por los Fiscales para los Juzgados de Conocimiento del Sistema Penal Acusatorio.</li></ul> <p><b>CARATERIZACION DE LOS PROCESOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar, modificar y ajustar la descripción de las actividades de los procesos, en sentido que la redacción de las mismas no sea detallada a nivel de procedimientos, es decir, elaborar una redacción general que describa las los temas más representativos.</li></ul> <p><b>INDICADORES DE GESTIÓN:</b></p>



PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir en las fichas técnica de los indicadores de los procesos misionales, la descripción del objetivo, o sea precisar que se pretender analizar o evaluar con cada indicador. En aquellas fichas donde esta descritas más de dos variables, es pertinente elaborar fichas técnicas por separado, incluyendo los objetivos para cada indicador.</li> </ul> <p><b>INFORME DE REVISION POR LA DIRECCIÓN.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si bien es cierto que el Sistema de Gestión del Centro va a ser certificado en el presente año, sería muy interesante hacer el ejercicio pedagógico.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Planeación Estratégica y Comunicaciones.</li> <li>Proceso Reparto Judicial.</li> <li>Proceso Gestión de Servicios Judiciales.</li> <li>Proceso Atención al Usuario.</li> <li>Procesos de Apoyo.</li> <li>Proceso de Evaluación Y Mejora</li> </ul>	<p>Auditor: Álvaro Perdomo Burgos</p> <p>ICONTEC</p>	05/08/2022	0	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p><b>a.</b> La plataforma estratégica del Centro de Servicios porque está fundamentada en la función de prestar apoyo operativo a los juzgados penales de Manizales, aplicando los principios que rigen los servicios de administración de justicia y la función administrativa, aprovechando las competencias y la experiencia de los servidores judiciales, la estandarización de los procesos, el uso las TICS y el mejoramiento continuo del SGC.</p> <p><b>b.</b> Contar con la visión de ser reconocido en el año 2025 como un Centro de Servicios modelo en eficiencia y eficacia a nivel nacional, por el uso de las buenas prácticas de gestión e innovación tecnológica, a través de la implementación de un portafolio de servicios diversificado y flexible, que responda de manera ágil y oportuna a las expectativas y necesidades de los despachos judiciales de la especialidad penal y sus partes interesadas.</p> <p><b>c.</b> La atención oportuna y eficiente ofrecida por el Centro a través de un portafolio de servicios en el reparto judicial y servicios de apoyo en la programación de audiencias, notificaciones, administración de las salas de audiencias, audiencias virtuales, archivo digital, gestión de depósitos judiciales, soporte tecnológico y atención a los usuarios.</p> <p><b>d.</b> El apoyo a la gestión en el reparto judicial para las solicitudes de audiencias de control de garantías, procesos penales, acciones constitucionales y habeas corpus, así como el control y seguimiento para validar que la función de reparto sea efectiva y sin errores.</p> <p><b>e.</b> La modernización del aplicativo CSPENALES, con base en una planificación objetiva para verificar las necesidades de reestructuración, de acuerdo con las capacidades tecnológicas existentes, buscando optimizar los procesos relacionados, incluyendo un seguimiento para la evaluación de los resultados de la nueva versión del aplicativo.</p> <p><b>f.</b> Las características del aplicativo CSPENALES porque incluye las funcionalidades desde la radicación de los procesos, los listados de audiencias, listado de documentos, constancia de programación y notificación de audiencias, formato de solicitud de audiencia preliminar de la Fiscalía, acta de la audiencia con el formato de cada Juzgado, trazabilidad con registro de notaciones indicando quien lo hizo, cuando y tipo de anotación, entre otros.</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	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
				<p>g. El plan de capacitación para el adecuado manejo de los aplicativos y el uso de los nuevos recursos tecnológicos para la operación de los procesos, así como las capacitaciones transversales, basándose en la verificación de las necesidades de los servidores Judiciales del Centro de Servicios para los Juzgados Penales de Manizales.</p> <p>h. Los buenos resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios, con un indicador promedio global del 91.0% en el año 2021 y 95.0% en el 2022, incluyendo la percepción de los servicios de programación de audiencias, citaciones y notificación de audiencias, programación de audiencias de control de garantías, sistema de información CSPENALES, organización del archivo, entre otros.</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

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

N/A

## 10. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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

Pilar Estratégico	Proyecto de inversión	Valor
CALIDAD DE LA JUSTICIA	Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial	\$ 700.000.000
	Formar, capacitar y certificar en sistemas de gestión ambiental y NTC 6256:2021 y GTC 286:2021 en los requisitos ambientales que solicita la norma	\$ 1.200.000.000
	Formar, capacitar y certificar en modelos de gestión, sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad informática, norma antisoborno, estructuras de alto nivel articuladas a la NTC 6256:2018 y GTC 286:2018	
	Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma.	\$ 1.000.000.000

## 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?
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso Planeación Estratégica y Comunicaciones.</li> <li>- Proceso Reparto Judicial.</li> <li>- Proceso Gestión de Servicios Judiciales.</li> <li>- Proceso Atención al Usuario.</li> <li>- Procesos de Apoyo.</li> <li>- Proceso de Evaluación Y Mejora</li> </ul>	<p>No se materializó ninguno de los riesgos identificados en la vigencia, contenidos en la matriz.</p>	<p>Se revisó la matriz de riesgos al finalizar cada trimestre.</p>	<p>No se requiere modificar, ni la probabilidad, ni el impacto en la valoración de los riesgos inherentes al proceso.</p>	<p>No se identificaron nuevos riesgos.</p>

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

Se evidencia la eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados para el proceso, en virtud de la pertinencia de los controles que se aplican para el tratamiento de las causas que los originan.

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (ÚDAE)</p>	<b>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>SIGCMA</b>
--	--	---------------

**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)**

**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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso Planeación Estratégica y Comunicaciones.</li> <li>- Proceso Reparto Judicial.</li> <li>- Proceso Gestión de Servicios Judiciales.</li> <li>- Proceso Atención al Usuario.</li> <li>- Procesos de Apoyo.</li> <li>- Proceso de Evaluación Y Mejora</li> </ul>	1	0	NA	1	0	NA	Ni la auditoría interna, ni la externa configuraron hallazgo u observación alguna sobre los procesos y el cumplimiento de los requisitos de la norma o legales, salvo las oportunidades de mejora planteadas en el informe de auditoría interna.
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>NA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>NA</b>	

**SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Dar continuidad al seguimiento de Sistema de Gestión de Calidad, matrices de riesgos, plan de acción, indicadores	Coordinador	01/01/2023 al 31/12/2023
Seguir concientizando al grupo de trabajo acerca de la importancia de mantener y retroalimentar un Sistema de Gestión de la Calidad.	Coordinador	01/01/2023 al 31/12/2023
Brindar apoyo a los despachos judiciales de la especialidad penal en la implementación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad. (Solo a los Interesados)	Coordinador	01/01/2023 al 31/12/2023
Desarrollo de herramienta para el seguimiento y control del sistema de Gestión de Calidad para los Juzgados Penales de Manizales y Centro de Servicios Judiciales.	Coordinador	31/12/2023 al 31/12/2023

**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 requeridos, de acuerdo al impacto de las reformas que se presenten por la implementación de los diferentes proyectos de Ley.		
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>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (ÚDAE)</p>	<p><b>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b></p>	<p><b>SIGCMA</b></p>
--	---	----------------------

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustar el funcionamiento de los servicios, de acuerdo a las necesidades de trabajo semi presencial.</li> </ul>
¿Se requiere necesidad de recursos?	Depende de los cambios de Ley.

## 15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DE LOS JUZGADOS PENALES DE MANIZALES, EL SISTEMA
a) ¿Siguiendo siendo suficiente? ADECUADO.	Sí. La estructura de documental de procesos y procedimientos del sistema de gestión integrado del Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales, es idóneo para la prestación de servicios a los usuarios de los servicios de administración de justicia y para el apoyo que se presta a los Juzgados Penales adscritos a esta dependencia.
b) ¿Siguiendo siendo apto para su propósito? CONVENIENTE.	Sí. El Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales a través de la plataforma documental que soporta el Sistema de Gestión Integrado, aporta ventajosamente al funcionamiento del Sistema Penal Acusatorio del Circuito Judicial de Manizales.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO.	<p>Sí. Cada uno de los procesos documentados para el cumplimiento de la función misional del Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales, se alinea con los Pilares Estratégicos del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2019 – 2022.</p> <p>Esta dependencia se ha posicionado como el Instrumento facilitador, para la operación de los funciones y procedimientos que fueron determinados desde el Consejo Superior de la Judicatura, como razón de ser del establecimiento de los Centros de Servicios Judiciales.</p> <p>Cada uno de los servidores judiciales que conforman este equipo de trabajo, son conscientes del aporte que realizan para el funcionamiento del Sistema Penal Acusatorio, tramites de Acciones Constitucionales y por en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad.</p>
d. ¿Siguiendo logrando los resultados previstos? EFICAZ.	Sí. El funcionamiento del Sistema de Gestión Integral del Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales es eficaz. La estructura documental de procesos y procedimientos ha permitido el logro de la función misional y los objetivos de cada uno de los servicios que se prestan por esta dependencia. Los resultados de los indicadores y de la medición de satisfacción de los usuarios y partes interesadas, refleja el funcionamiento y la percepción positiva que resulta de la idónea prestación del servicio.

## 16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

El Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales funciona de manera eficaz y los resultados obtenidos durante la vigencia del 2022, reflejan el impacto de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, dado que, ha permitido resaltar la labor de cada uno de los procesos que se despliegan a través de la prestación de servicios, la cual se refleja a través de la retroalimentación que nos brindan los usuarios y partes interesadas.

El hecho de haber obtenido la certificación de calidad bajo las normas de NTC ISO 9001: 2015 y NTC 6256 de 2021, impacta positivamente el clima laboral de esta dependencia, dado que es un reconocimiento del buen trabajo que se esta realizando por los integrantes del Centro de Servicios

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

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (ÚDAE)</p>	<p><b>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b></p>	<p><b>SIGCMA</b></p>
--	---	----------------------

Judiciales y se convierte en un potenciador que permitirá que cada uno de los servidores judiciales realice aportes de suprema importancia, que apalancaran el robustecimiento del sistema y nos llevará a alcanzar una madurez que aportará al incremento satisfacción de los requerimientos de los usuarios y partes interesadas.

<p>CÓDIGO: F-EVSG-7</p>	<p>ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO</p>	<p>REVISÓ SIGCMA - CENDOJ</p>	<p>APROBÓ COMITÉ DE LIDERES 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>