



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 2023

Responsable: Jhon Alexander Giraldo Ordóñez  
Profesional Universitario Grado 16





DEPENDENCIA	Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales	LÍDER DEL SIGCMA	Jhon Alexander Giraldo Ordoñez
FECHA DE REALIZACIÓN	01/03/2024 – 15/03/2024	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	15/03/2024
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESO	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<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, 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>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>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>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>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, respondiendo a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial.</p>	Estratégicos	Planeación Estratégica Comunicaciones	Y X
	Misionales	Reparto Judicial	X
	Misionales	Gestión de Servicios Judiciales	X
	Apoyo	Gestión Humana	X
		Gestión Tecnológica	X
		Gestión Documental	X
		Solicitud de Bienes y Servicios	X
	Evaluación Y Mejora	Proceso de Evaluación y Mejora	X



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

<p><b>COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2022)</b> <b>(Copiar compromisos de la reunión anterior)</b></p>	<p><b>ESTADO</b> <b>(Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)</b></p>
<p>Dar continuidad al seguimiento de Sistema de Gestión de Calidad, matrices de riesgos, plan de acción, indicadores</p>	<p>Se cumple con estos compromisos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se hace seguimiento semestral de la Matriz de Riesgos.</li> <li>- Se hace seguimiento trimestral del Plan de Acción.</li> <li>- Se hace seguimiento periódico a los indicadores de los procesos.</li> </ul>
<p>Seguir concientizando al grupo de trabajo acerca de la importancia de mantener y retroalimentar un Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Esta labor se ha complicado debido a la transformación de un Juzgado de Control de Garantías en Juzgado Penal Municipal con Función de Conocimientos y la creación de dos Despachos Judiciales más.</p> <p>El Despacho no cuenta con un profesional que se encargue de dinamizar las labores relacionadas con los Sistemas de Gestión de Calidad.</p>
<p>Brindar apoyo a los despachos judiciales de la especialidad penal en la implementación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad. (Solo a los Interesados)</p>	<p>El Centro de Servicios Judiciales no se puede encargar de esta actividad, el Despacho no cuenta con un profesional que se encargue de dinamizar las labores relacionadas con los Sistemas de Gestión de Calidad.</p> <p>La sensibilización y el apoyo con respecto a la implementación de un sistema de gestión de calidad en los Despachos Judiciales, le corresponde al Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas y la Dirección Ejecutiva Seccional de administración Judicial de Caldas.</p>
<p>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.</p>	<p>No se ha podido ejecutar este compromiso, debido a que existen proyectos relacionados directamente con la prestación del servicio, que deben ser prioritarios a los relacionados con el sistema de gestión de la calidad.</p>

<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>



## 2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

Se hace la revisión del contexto vigencia 2023. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 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	Reformas al Código del Procedimiento Penal	<b>La propuesta del gobierno:</b> - Un poder judicial más fuerte, capaz de hacer cumplir sus decisiones. - Un sistema de justicia que pueda llegar a la verdad, especialmente en la justicia penal. - Una oferta en administración de justicia más robusta y variada. - Justicia con enfoque diferencial. - Una justicia más eficaz en la lucha contra la impunidad y la corrupción.	Mantener expectante y atentos ante los cambios de ley, que impacten el funcionamiento de los Despachos Judiciales de la especialidad Penal.
Transversal a todos los procesos	Cambio en la Planeación estratégica de la Rama Judicial	Implementación del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2023- 2026 “Hacia una justicia confiable, digital e incluyente”	Divulgar Objetivos Estratégicos, a través de los medios de comunicación internos y reuniones grupales.
Transversal a todos los procesos	Implementación por parte del Consejo Superior de la Judicatura de la Norma NTC ISO 37001:2016: Sistema de Gestión Antisoborno	Este nuevo reto obliga a la organización a asumir la revisión documental de todos los procesos y procedimientos y alinearlos con los principios y políticas que establece la norma mencionada.	Revisión documental de procesos y procedimientos para ajustarlos a los lineamientos de la Norma NTC ISO 37001:2016: Sistema de Gestión Antisoborno
Transversal a todos los procesos	Incremento en la aplicación de principios de oportunidad, para el delito de violencia intrafamiliar	Por directriz de la Fiscalía General de la Nación, los procesos por el delito de violencia intrafamiliar se están tramitando a través de la aplicación del principio de oportunidad.  La aplicación del principio de oportunidad está relacionada con la justicia restaurativa, donde la determinación de una pena no resulta necesaria, puesto que se podría llevar a cabo otras resoluciones que, además de evitarle un costo al aparato judicial, permitiría una mejor reparación de los daños causados.	Rediseñar procedimientos que permitan el control y trazabilidad de las solicitudes de audiencias de aplicación del principio de oportunidad.

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	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	Requisitos Legales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 1221 de 2008 y su decreto reglamentario 1227 de 2022.</li> <li>- Ley 2088 de 2021 (trabajo en casa), establecieron el teletrabajo.</li> </ul> <p>La normatividad establece 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. El ACUERDO PCSJA22-12024 del 14 de diciembre de 2022, estableció la modalidad de teletrabajo en la Rama Judicial a partir de la vigencia 2023.</p>	Implementación del teletrabajo en la Rama Judicial, como una alternativa laboral que permite a los servidores judiciales desempeñar sus funciones mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC), desde un lugar distinto a su lugar de trabajo habitual.
Transversal a todos los procesos	Incremento en la Demanda de Servicios	<p><b>Creación de Nuevos despachos judiciales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juzgado 11 Penal Municipal con Función de Conocimiento de Manizales.</li> <li>- Juzgado 12 Penal Municipal con Función de Conocimiento de Manizales.</li> <li>- Juzgado 02 Penal del Circuito Especializado de Manizales.</li> </ul> <p>No se crearon cargos nuevos para el Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redistribución de funciones acorde a la capacidad y competencia de los servidores judiciales.</li> <li>- Eliminar el traslado transitorio de servidores judiciales y las comisiones de servicios.</li> <li>- Negar el apoyo a la secretaria de la Sala Penal del Tribunal Superior de Caldas, en el servicio de organización de archivo de expedientes.</li> </ul>
Transversal a todos los procesos	Tecnológicos: Cambios en la seguridad de la información	Migración del lenguaje de programación del aplicativo CS-PENALES, del Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales. Pasa de la versión 5.3 a la versión 7.4 de PHP por requerimientos de seguridad de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.	<p>Esta labor se inició desde el mes de agosto de 2023, debido a una posible mejora en los procedimientos de notificación de audiencias programadas.</p> <p>Durante el mes de diciembre la DESAJ, ordena a todos los coordinadores de Centros de Servicios, actualizar el lenguaje de programación de los aplicativos como medida de seguridad de manejo e la información.</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. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (RESULTADO DE ENCUESTAS) (Medición Semestral)

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS																					
Gestión de Servicios Judiciales	<p><b><u>Medición De Satisfacción a Usuarios Externos y Partes Interesadas del Año 2023</u></b></p> <p><b>1. Objetivo:</b> 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><b>1.1 Objetivos Específicos:</b></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 2023 fue del 97,6%, lo cual representa un alto nivel de satisfacción en los servicios prestados.</p> <p>Para el período de referencia se diligenciaron un total de 41 encuestas.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Atributo</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Percepción de los Usuarios por la Prestación del Servicio:</td> <td>95,0%</td> <td>98,8%</td> </tr> <tr> <td>Oportunidad en la Atención:</td> <td>97,0%</td> <td>97,6%</td> </tr> <tr> <td>Claridad en la Información Suministrada y en la Respuesta a PQRSF:</td> <td>95,0%</td> <td>98,2%</td> </tr> <tr> <td>Cordialidad o Amabilidad de los Servidores Judiciales:</td> <td>95,0%</td> <td>95,0%</td> </tr> <tr> <td>Canales de Comunicación Para Radicar Solicitudes:</td> <td>95,0%</td> <td>95,0%</td> </tr> <tr> <td><b>Calificación Global</b></td> <td><b>95,0%</b></td> <td><b>97,6%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Atributo	2022	2023	Percepción de los Usuarios por la Prestación del Servicio:	95,0%	98,8%	Oportunidad en la Atención:	97,0%	97,6%	Claridad en la Información Suministrada y en la Respuesta a PQRSF:	95,0%	98,2%	Cordialidad o Amabilidad de los Servidores Judiciales:	95,0%	95,0%	Canales de Comunicación Para Radicar Solicitudes:	95,0%	95,0%	<b>Calificación Global</b>	<b>95,0%</b>	<b>97,6%</b>
Atributo	2022	2023																							
Percepción de los Usuarios por la Prestación del Servicio:	95,0%	98,8%																							
Oportunidad en la Atención:	97,0%	97,6%																							
Claridad en la Información Suministrada y en la Respuesta a PQRSF:	95,0%	98,2%																							
Cordialidad o Amabilidad de los Servidores Judiciales:	95,0%	95,0%																							
Canales de Comunicación Para Radicar Solicitudes:	95,0%	95,0%																							
<b>Calificación Global</b>	<b>95,0%</b>	<b>97,6%</b>																							



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 2023</u></b></p> <p><b>1. Objetivo:</b> 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><b>1.1. Objetivos Específicos</b></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><b>2. Atributos del Servicio</b> 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 año 2023 fue del 92,71%, lo cual representa un alto nivel de satisfacción en los servicios prestados.</p> <p>La encuesta fue diligenciada por empleados de los 19 Despachos Judiciales de la Especialidad Penal de Manizales.</p> <p><b>Calificación Global:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Citaduría y Notificación Audiencias:</td> <td>86%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Organización de Archivo</td> <td>94%</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>Archivo Tecnológico – Suministro de Grabaciones de Audiencias.</td> <td>94%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Prescripción de Títulos Judiciales</td> <td>91%</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Envío de Procesos a los Juzgados de Ejecución de Penas.</td> <td>93%</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Programación de Audiencias de Control de Garantías.</td> <td>87%</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>Moderación y Conexión Virtual de Audiencias de Control de Garantías.</td> <td>93%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Gestión Tecnológica – Sistema de Información CS – PENALES</td> <td>93%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Reparto Judicial</td> <td>N.R.</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td><b>Calificación Global</b></td> <td><b>91%</b></td> <td><b>93%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicio	2022	2023	Citaduría y Notificación Audiencias:	86%	95%	Organización de Archivo	94%	91%	Archivo Tecnológico – Suministro de Grabaciones de Audiencias.	94%	90%	Prescripción de Títulos Judiciales	91%	93%	Envío de Procesos a los Juzgados de Ejecución de Penas.	93%	93%	Programación de Audiencias de Control de Garantías.	87%	96%	Moderación y Conexión Virtual de Audiencias de Control de Garantías.	93%	94%	Gestión Tecnológica – Sistema de Información CS – PENALES	93%	94%	Reparto Judicial	N.R.	91%	<b>Calificación Global</b>	<b>91%</b>	<b>93%</b>
Servicio	2022	2023																																			
Citaduría y Notificación Audiencias:	86%	95%																																			
Organización de Archivo	94%	91%																																			
Archivo Tecnológico – Suministro de Grabaciones de Audiencias.	94%	90%																																			
Prescripción de Títulos Judiciales	91%	93%																																			
Envío de Procesos a los Juzgados de Ejecución de Penas.	93%	93%																																			
Programación de Audiencias de Control de Garantías.	87%	96%																																			
Moderación y Conexión Virtual de Audiencias de Control de Garantías.	93%	94%																																			
Gestión Tecnológica – Sistema de Información CS – PENALES	93%	94%																																			
Reparto Judicial	N.R.	91%																																			
<b>Calificación Global</b>	<b>91%</b>	<b>93%</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



### 1. Citaduría y Notificación de Audiencias:

Atributo	2022	2023
Oportunidad en las Notificaciones:	80%	95%
Competencia Técnica del Personal:	85%	94%
Claridad de los Informes:	85%	93%
Cordialidad y Amabilidad:	93%	96%
<b>Calificación del Servicio:</b>	<b>86%</b>	<b>95%</b>

### 3. Archivo Tecnológico – Suministro de Grabaciones de Audiencias.

Atributo	2022	2023
Oportunidad en el Servicio:	93%	89%
Confiabilidad de la Información:	94%	89%
Competencia Técnica del Personal:	94%	91%
Cordialidad y Amabilidad:	94%	91%
<b>Calificación del Servicio</b>	<b>94%</b>	<b>90%</b>

### 5. Envío de Procesos a los Juzgados de Ejecución de Penas.

Atributo	2022	2023
Oportunidad en el Servicio:	91%	91%
Claridad de los Informes:	91%	89%
Competencia Técnica del Personal:	91%	94%
Cordialidad y Amabilidad:	97%	97%
Seguridad Custodia Documentos:	97%	95%
<b>Calificación del Servicio</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>

### 7. Moderación y Conexión Virtual de Audiencias de Control de Garantías.

Atributo	2022	2023
Oportunidad en Conexiones:	93%	92%
Competencia Técnica del Personal:	93%	96%
Cordialidad y Amabilidad:	93%	96%
<b>Calificación del Servicio:</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>

### 8. Organización de Archivo

Atributo	2022	2023
Oportunidad en el Servicio:	91%	90%
Confiabilidad de la Información:	93%	90%
Seguridad Custodia Documentos:	96%	91%
Cordialidad y Amabilidad:	93%	93%
Competencia Técnica del Personal:	95%	91%
<b>Calificación del Servicio</b>	<b>94%</b>	<b>91%</b>

### 4. Prescripción de Títulos Judiciales.

Atributo	2022	2023
Oportunidad en el Servicio:	91%	92%
Claridad de los Informes:	91%	94%
Competencia Técnica del Personal:	91%	94%
Cordialidad y Amabilidad:	91%	94%
<b>Calificación del Servicio</b>	<b>91%</b>	<b>93%</b>

### 9. Programación de Audiencias de Control de Garantías.

Atributo	2022	2023
Competencia Técnica del Personal:	86%	96%
Claridad de los Informes:	89%	96%
Oportunidad programación	86%	96%
Cordialidad y Amabilidad:	86%	96%
<b>Calificación del Servicio</b>	<b>87%</b>	<b>96%</b>

### 8. Gestión Tecnológica – Sistema de Información CS – PENALES

Atributo	2022	2023
Confiabilidad de la Información:	90%	94%
Disminución Errores y Reprocesos:	83%	89%
Competencia Técnica del Personal:	86%	94%
Cordialidad y Amabilidad:	90%	94%
<b>Calificación del Servicio</b>	<b>88%</b>	<b>92%</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



### 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respuesta Derechos de Petición 83</li> <li>- Respuesta Autorización Conducción a Citas Médicas 147</li> <li>- Solicitud de Cancelación de Antecedentes Penal 21</li> <li>- Autorización de Cambio de Domicilio 1</li> <li>- Autorización de Visita Intima 2</li> <li>- Oficio Remite por Competencia 27</li> <li>- Respuestas Vinculación Acciones de Tutela 11</li> <li>- Respuesta Vinculación Acciones Constitucionales de Habeas Corpus 13</li> </ul>
<p>Comunicación vía telefónica</p>	<p>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.</p>	<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>
<p>Reuniones presenciales Jueces Penales de Manizales</p>	<p>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.</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 Internos y Externos</p>	<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>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><b>Retroalimentación Usuarios Externos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un (1) usuario manifiesta <b>“Atención de lujo.”</b></li> <li>2. Treinta y ocho (38) usuarios manifestaron estar muy satisfechos por el servicio.</li> <li>3. Un (1) usuario manifiesta <b>“Considero que son de mostrar.”</b></li> <li>4. Un (1) usuario manifiesta <b>“Las respuestas son atendidas con mucha premura.”</b></li> <li>5. Un (1) usuario manifiesta <b>“Hay mucha claridad en las respuestas.”</b></li> </ol> <p><b>Retroalimentación Usuarios Internos:</b></p> <p><b>Juzgado Sexto Penal del Circuito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ha evidenciado que la notificación se hace a correos electrónicos cuando se cuenta con números telefónicos que permiten a través de WhatsApp confirmar que en efecto se ha leído el mensaje, mientras que las constancias de envío de correos electrónicos no indican si fueron leídos o no.</li> <li>- Así mismo, han informado algunos defensores públicos que los notifican en correos electrónicos institucionales de la defensoría del pueblo, sobre procesos en los que se desempeñan como abogados de confianza.</li> <li>- Por otra parte, podría verificarse en caso de los procesos penales cual es el abogado defensor público o de confianza que ostenta el poder para participar, pues se evidencia que en ocasiones se cita a abogados que ya no hacen parte del proceso.</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



**Juzgado 2° Penal Municipal con Función de Conocimiento de Manizales**

- Respecto a la oportunidad, aunque se pone satisfecho, se informa que en ocasiones -no siempre- hay demoras en el envío de los expedientes. En lo relacionado a la claridad y precisión de la información se puso insatisfecho ya que los formatos a autoridades en su mayoría vienen con errores, incluso en el nombre del juez, también suelen poner delitos incorrectos y no aclaran que la suspensión en la mayoría de los casos cubija todas las penas, lo cual no se especifica bien, por lo que, aunque se verifican casi siempre se debe de poner especial cuidado con la información allí contenida por ser imprecisa.

**Juzgado 3° Penal Municipal con Función de Conocimiento de Manizales**

- Se ha detectado en ocasiones que la información no corresponde al proceso, dependiendo de la persona a la que se asigne el mismo.

**Juzgado 2° Penal Municipal con Función de Conocimiento de Manizales**

- Aunque se señaló satisfecho con la actividad si se manifiesta que no se cuenta con elementos para definir la competencia del servidor que realiza el análisis de los títulos a prescribir, pues al momento de informar sólo nos es remitido un oficio con procesos postulados, los cuáles al interior del despacho ya son detenidamente analizados por juez y secretario.

**Juzgado 1° Penal Municipal con Función de Conocimiento de Manizales**

- La herramienta debería simplificarse, demanda mucho tiempo en su diligenciamiento. No migra la información de tutelas a SIGLO XXI. No tiene cubiertas todas las opciones en el área penal que luego deben ingresarse por SIGLO XXI, lo que genera reprocesos.

**Juzgado 3° Penal Municipal con Función de Conocimiento de Manizales**

- Porque implica reprocesos y la información no es confiable.

**Juzgado 4° Penal Municipal con Función de Conocimiento de Manizales**

- CSJ PENALES funciona de maravilla para la estadística de un juzgado de garantías, pero en conocimiento no funciona, al menos no con procesos penales.

**Juzgado 1° Penal Municipal con Función de Conocimiento de Manizales**

En varias oportunidades los expedientes repartidos llegan con las actuaciones de garantías incompletas o no las anexan, ni las remiten con posterioridad al juzgado.

**Juzgado 4° Penal Municipal con Función de Conocimiento de Manizales**

Los expedientes nunca traen los audios de garantías, sólo las actas.

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



## ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQR

Proceso	Nro. Recibidas		Nro. Contestadas Oportunamente	No. Pendientes	Análisis (Analizar tendencia período vs. período)
	Año 2022	Año 2023			
<b>Proceso Atención al Usuario</b>					
- Respuesta Derechos de Petición	88	83	83	0	En la vigencia 2023 se registraron un total de 305 peticiones relacionadas con el Proceso Gestión de Acciones Constitucionales las cuales fueron contestadas en oportunamente en un 100%, en el año 2022 se recibieron y contestaron 278 peticiones, lo cual representa un incremento del 9%.
- Respuesta Autorización Conducción a Citas Medicas	109	147	147	0	
- Solicitud de Cancelación de Antecedentes Penales	28	21	21	0	
- Autorización de Cambio de Domicilio	4	1	1	0	
- Autorización de Visita Intima	2	2	2	0	
- Oficio Remite por Competencia	36	27	27	0	
- Respuestas Vinculación Acciones de Tutela	8	11	11	0	
- Respuesta Vinculación Acciones Constitucionales de Habeas Corpus	3	13	13	0	
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>305</b>	<b>305</b>	<b>0</b>	
<b>Quejas</b>					
Procesos específicos de su mapa de procesos	0		0	0	Los procesos no fueron objeto de quejas
<b>Total</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Reclamos</b>					
Procesos específicos de su mapa de procesos	0		0	0	Los procesos no fueron objeto de reclamos
<b>Total</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Sugerencias</b>					
Procesos específicos de su mapa de procesos	0		0	0	Los procesos no fueron objeto de sugerencias
<b>Total</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Felicitaciones</b>					
Procesos específicos de su mapa de procesos	0		0	0	Los procesos no fueron objeto de felicitaciones
<b>Total</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>	<b>305</b>	<b>305</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



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

N°	Objetivos Estratégicos	Objetivo	Meta	Análisis
1	Acceso a la Infraestructura Física	Avanzar en la disposición de una infraestructura óptima para el acceso a la justicia en la Rama Judicial de modo que se fortalezca la presencia territorial, teniendo en cuenta las posibilidades que ofrece la transformación digital y las necesidades que se derivan de ella, y considerando tanto las necesidades de los usuarios como las de los servidores judiciales.	Asegurar la identificación, ubicación, asignación y estado, de los elementos de dotación, infraestructura y activos fijos, asignados al Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales y que son necesarios para la prestación de servicios.	Se ubicaron 630 elementos asignados al Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales, se dieron de baja aquellos elementos que por su grado de deterioro ya no eran de utilidad y se asignaron los activos fijos y elementos de dotación a los empleados responsables de su utilización y custodia.
			Gestionar puntos de conexión virtual en el centro penitenciario de varones de Manizales, con el fin de garantizar y agilizar el trámite de realización de audiencias con detenido.	Se realiza la instalación de 3 equipos de cómputo con todos sus accesorios (Hardware) y muebles de oficina, para la conexión de los internos del Centro Penitenciario de Varones de Manizales, a las audiencias programadas por los Juzgados Penales de Manizales.
		Mejorar los tiempos de respuesta de la Rama Judicial y reducir el inventario de procesos, identificando los retos internos y promoviendo tanto acciones articuladas específicas para abordarlos como estrategias coordinadas para enfrentar las barreras	Programar oportunamente las solicitudes de legalización de Principio de Oportunidad y realizar el respectivo seguimiento de los mismos hasta el archivo por la renuncia o no a la Acción Penal.	Se programaron 390 audiencias por Aplicación de Principio de Oportunidad de las cuales se realizaron efectivamente el 56% (217 audiencias), el 35% (134 audiencias) las aplazaron o suspendieron y el 4% (15 audiencias) fueron retiradas o canceladas.  Durante el año 2023 estuvieron en curso 223 audiencias para la aplicación del principio de oportunidad, de los cuales el 67% (149 procesos), fueron archivados por cumplimiento de requisitos de parte de la persona demandada, el 32% (71 procesos) están pendiente de verificación de cumplimiento de requisitos para el cierre y el 1% (3 procesos) fueron negados por los Jueces Penales Municipales de Control de Garantías.
			Programar oportunamente las solicitudes de audiencias de libertad por vencimiento de términos y realizar el respectivo seguimiento de los	Se programaron 103 audiencias de Libertad por Vencimiento de Términos, de las cuales realizaron efectivamente el 60% (62 audiencias), el 38% (39 audiencias) se suspendieron para la toma de decisión del funcionario judicial y el 12% (12 audiencias) fueron retiradas o canceladas.

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



N°	Objetivos Estratégicos	Objetivo	Meta	Análisis
		que dependen de otras entidades.	resultados de dichas actuaciones judiciales.	Durante el año 2023, se realizaron 62 solicitudes de audiencias de libertad por vencimiento de términos, las cuales se relacionan con 41 procesos penales, de los cuales el 48% (32 solicitudes de audiencias) fueron aprobadas por el Juez de Control de Garantías y el 52% (20 solicitudes de audiencias) fueron negadas por el Juez de Control de Garantías.
2	Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información.	Proteger, preservar y administrar los activos de información implementando acciones para gestionar de forma adecuada los incidentes, proteger los datos personales y adoptar mecanismos de ciberseguridad y aseguramiento de la continuidad del negocio.	Almacenar en los servidores de la Rama Judicial los registros de audiencias penales, que se encuentran almacenados en el archivo tecnológico del Centro de Servicios Judiciales en unidades de DVD y que tienen el riesgo de deteriorarse y perderse.	Se realizó diagnóstico de la cantidad de unidades de DVD y número de audiencias que se deben migrar a los servidores de la Rama Judicial.  No se alcanzó a iniciar el proceso de migrar las audiencias almacenadas en disco DVD, a los servidores de CENDOJ de la Rama Judicial, por compromisos de apoyo adicionales a los Despachos Judiciales.
			Actualizar procedimiento para el aseguramiento de los registros de información (Backups)	Se implementó servidor virtual que permite el almacenamiento de los diferentes registros resultantes de la prestación del servicio. El servidor quedó programado para que realice diariamente backup automático a medio día y en horas de la noche. Se cambió el servidor de uno físico a uno virtualizado, lo que mejoró la estabilidad del sistema.
			Continuar con la consolidación del sistema administrativo de información CS-PENALES, como herramienta de seguimiento a la Gestión.	Terminando el año se encuentran 33 propuestas de mejora del sistema de información CS PENALES, de las cuales ya se finalizaron 21, en desarrollo se encuentran 5 y pendientes de iniciar se encuentran 7.
			Apoyar en la sistematización de procedimientos de los Despachos y la secretaría de la Sala Penal del Tribunal Superior de Caldas.	Se encuentra en fase de pruebas (en un 80 %), se están haciendo pruebas en el módulo de radicación del Tribunal, pendiente revisar la configuración de la estadística con la Secretaría de la Sala Penal.

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





N°	Objetivos Estratégicos	Objetivo	Meta	Análisis
		experiencias de corrupción de usuarios y servidores judiciales.		El 19 de octubre de 2023 el grupo de trabajo asistió al taller de formación en procesos disciplinarios de servidores judiciales en las leyes 1952 de 2019 y Estatutaria de la Administración de Justicia. dictado por la Comisión Seccional de Disciplina Judicial de Caldas.
			Seguimiento al procedimiento de reparto judicial, para garantizar el equilibrio cuantitativo y cualitativo de los procesos y acciones constitucionales de habeas corpus.	Se ha realizado la revisión semanal del equilibrio del reparto, de los diferentes grupos establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura y el Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas, encontrándose el reparto judicial equilibrado, tanto cualitativa como cuantitativamente, de acuerdo a los márgenes establecidos en la Circular DESAJMZC 15-63 de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.  Durante el año se realizaron seguimiento semanal del equilibrio de los grupos de reparto de procesos y acciones constitucionales de habeas corpus, donde se presentan los grupos de reparto debidamente equilibrados según los lineamientos de la dirección ejecutiva de administración judicial.
3	Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas.	Prevenir fenómenos asociados con actos de corrupción en la Rama Judicial y reducir las experiencias de corrupción de usuarios y servidores judiciales.	Cumplir con los lineamientos de seguridad con relación a la rotación del personal que ejecuta el procedimiento de reparto judicial establecidos en la Circular DESAJMZC15-63	Se realiza rotación del personal responsable del reparto judicial:  Primer Semestre: Reparto Conocimiento: - Hilda María Vélez Álzate - Reparto Garantías: Laura Lucia Franco Segundo Semestre: Reparto Conocimiento: Laura Lucia Franco Reparto Garantías: Claudia Lorena López López.
			Informar a la comisión de disciplina judicial todo hecho que a consideración de la coordinación afecte la prestación del servicio.	Se reportaron 2 situaciones de fallas en la prestación del servicio a la Comisión de Disciplina Judicial.
		Promover la rendición de cuentas y la colaboración real con la ciudadanía como	Rendir Informe de Gestión al Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas.	Se realiza presentación del informe de gestión a las magistradas del Consejo Seccional de la Judicatura(02/Junio/2023) y a los Jueces de Control de Garantías de Manizales (16/06/2023).

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



N°	Objetivos Estratégicos	Objetivo	Meta	Análisis	
		fundamento para diseñar acciones de mejoramiento del acceso a la justicia.	Realizar Comité de Oralidad con las instituciones que hacen parte del Sistema Penal Oral Acusatorio.	Se realizó Comité del Sistema Penal Oral Acusatorio el 11 de Julio de 2023, donde se generaron varios compromisos de las diferentes instituciones, que permitirán la mejora del sistema.	
3	<b>Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas.</b>	Impactar la función y servicios que presta la Rama Judicial, a través de una formación integral desde una visión de gestión del conocimiento, relacionada con los problemas de la justicia y los problemas de gestión de quienes administran los recursos de la justicia, y potenciando el uso de medios virtuales.	Actualizar y Documentar Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales Versión 3	Se actualiza Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales Versión 3 y lo aprueba el Comité Coordinador mediante Resolución No. CSJC23-001, de 27 de enero de 2023.	
4			<b>Talento Humano</b>	Diseñar herramienta que permita evaluar e identificar fortalezas y debilidades, en la competencia de los servidores judiciales con respecto a sus responsabilidades laborales. Nombre de Herramienta: CRECE	No se ejecutó esta actividad, por compromisos de apoyo adicionales a los Despachos Judiciales.
				Proyectar el plan de capacitaciones basadas en el resultado de la aplicación de la herramienta (CRECE), y validarlo y aprobarlo con Comité coordinador del Centro de Servicios para los Juzgados Penales Manizales.	No se ejecutó esta actividad, por compromisos de apoyo adicionales a los Despachos 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



N°	Objetivos Estratégicos	Objetivo	Meta	Análisis
3	Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas.	Impactar la función y servicios que presta la Rama Judicial, a través de una formación integral desde una visión de gestión del conocimiento, relacionada con los problemas de la justicia y los problemas de gestión de quienes administran los recursos de la justicia, y potenciando el uso de medios virtuales.	Desarrollar el Plan de capacitaciones transversales de acuerdo a las necesidades manifestadas por el Comité coordinador del Centro de Servicios para los Juzgados Penales Manizales.	No se ejecutó esta actividad, por compromisos de apoyo adicionales a los Despachos Judiciales.
4			Talento Humano	Diseñar herramienta de trabajo, que permita identificar ocupación de tiempos de trabajo para cada una de las funcionales de prestación de servicio.  Nombre de Herramienta: Ocupación del Tiempo - Cargas de Trabajo.
5	Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones	Implementar un nuevo modelo integrado para la planeación estratégica, el seguimiento y la medición del desempeño institucional.	Realizar seguimiento al control de riesgos de los diferentes procesos	Se realiza seguimiento de matriz de riesgos de manera trimestral, encontrando que el sistema de gestión de la calidad tiene identificados los riesgos que podrían afectar los servicios y se efectuaron los controles para mitigar su ocurrencia.
			Consolidar y analizar los indicadores de los procesos del SIGCMA.	Los indicadores se encuentran medidos y analizados hasta el cuarto trimestre de 2023.
			Formular y tramitar las acciones de gestión (correctivas y preventivas).	Se gestionó una acción de mejora y una acción correctiva durante el año 2023.
			Calificación integral de los empleados	Se realiza calificación y seguimiento de la planta de personal adscrita al Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales de Manizales
			Realizar Medición de satisfacción del usuario interno y externo.	Medición De Satisfacción a Usuarios Externos y Partes Interesadas Medición Año 2022 = 95,00% Medición Año 2023 = 97,60%

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



N°	Objetivos Estratégicos	Objetivo	Meta	Análisis
				Medición De Satisfacción a Usuarios Internos (Despachos Judiciales): Medición Año 2022 = 91,00% Medición Año 2023 = 92,71%
			Realizar evaluación de las Salidas no conforme.	Se realiza seguimiento para el segundo semestre de 2023

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



### 10. 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  $\frac{\text{Número de Audiencias Realizadas por Despacho}}{\text{Número Total de Audiencias Realizadas}} * 100$	Año 2022 12,5% por Despacho  Año 2023 14,3% por Despacho	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Despacho Judicial</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Juzg. 1 Control Garant</td> <td>11,9%</td> <td>12,1%</td> </tr> <tr> <td>Juzg. 2 Control Garant</td> <td>12,5%</td> <td>14,0%</td> </tr> <tr> <td>Juzg. 3 Control Garant</td> <td>13,2%</td> <td>13,6%</td> </tr> <tr> <td>Juzg. 4 Control Garant</td> <td>11,7%</td> <td>14,5%</td> </tr> <tr> <td>Juzg. 5 Control Garant</td> <td>13,0%</td> <td>13,6%</td> </tr> <tr> <td>Juzg. 6 Control Garant</td> <td>12,7%</td> <td>15,6%</td> </tr> <tr> <td>Juzg. 7 Control Garant</td> <td>12,4%</td> <td>12,8%</td> </tr> <tr> <td>Juzg. 8 Control Garant</td> <td>9,5%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Juzg. Promiscuos Prov</td> <td>3,0%</td> <td>3,8%</td> </tr> </tbody> </table>	Despacho Judicial	2022	2023	Juzg. 1 Control Garant	11,9%	12,1%	Juzg. 2 Control Garant	12,5%	14,0%	Juzg. 3 Control Garant	13,2%	13,6%	Juzg. 4 Control Garant	11,7%	14,5%	Juzg. 5 Control Garant	13,0%	13,6%	Juzg. 6 Control Garant	12,7%	15,6%	Juzg. 7 Control Garant	12,4%	12,8%	Juzg. 8 Control Garant	9,5%	-	Juzg. Promiscuos Prov	3,0%	3,8%	<p>Durante el año 2023 los Juzgados Penales Municipales de Control de Garantías se disminuyó a siete (7), lo que ocasiono que la dinámica del reparto se viese afectada.</p> <p>El Juzgado 1 de Control de Garantías, cambio durante tres (3) oportunidades de funcionario judicial, lo que causo que su productividad fuera inferior a los otros Despachos Judiciales, por los procesos de adaptación del juez de turno.</p> <p>Este indicador también se ve afectado por el disfrute individual de vacaciones. Aquellos despachos que laboran durante la vacancia judicial, por lo general tienen menos audiencias, dado que los fiscales también disfrutaban de vacaciones colectivas durante este tiempo.</p>
	Despacho Judicial	2022	2023																															
Juzg. 1 Control Garant	11,9%	12,1%																																
Juzg. 2 Control Garant	12,5%	14,0%																																
Juzg. 3 Control Garant	13,2%	13,6%																																
Juzg. 4 Control Garant	11,7%	14,5%																																
Juzg. 5 Control Garant	13,0%	13,6%																																
Juzg. 6 Control Garant	12,7%	15,6%																																
Juzg. 7 Control Garant	12,4%	12,8%																																
Juzg. 8 Control Garant	9,5%	-																																
Juzg. Promiscuos Prov	3,0%	3,8%																																
Efectividad en la Realización de Audiencias  $\frac{\text{Nº Audiencia Realizadas}}{\text{Total de Audiencias Programadas}} * 100$	85%	Año 2022 - 86,4%  Año 2023 - 84,0%	<p>Durante el año 2023 del total de las audiencias programadas, se realizaron efectivamente el 84% de estas. Este indicador se ve afectado por la eliminación de un (1) Juzgado de Control de Garantías.</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)								
<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><b>Proceso de Reparto Judicial:</b> Equilibrio en el Reparto de Procesos Penales</p> <p>Cumplir con los lineamientos establecidos en la circular DESAJMZC 15-63 del 24 de agosto de 2015.</p>	<p>Diferencias en cada grupo de reparto menores o igual a 3</p> <p><math>\leq 3</math></p>	<p>Juzgados Penales del Circuito:</p> <p>Despachos Sala Penal:</p> <p>Juzgado Penal del Cto. Especializado:</p> <p>Juzgados Penales Municipales con Función de Conocimiento</p>	<p><b>Cumple</b></p> <p><b>Cumple</b></p> <p><b>No Aplica</b></p> <p><b>Cumple</b></p>								
<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> <p><math>\frac{\text{N}^\circ \text{ procesos entregados en los términos}}{\text{N}^\circ \text{ Procesos Recibidos}}</math></p>	<p>Proceso que se reparte en la mañana o en tarde se debe entregar al Juzgado mínimo en la siguiente media jornada.</p>	<p>El 100% de los procesos se reparten conforme a los lineamientos del acuerdo PSAA06-3329 de 2006.</p>	<p>La oportunidad en la ejecución del procedimiento de reparto judicial se cumple a cabalidad, en las situaciones donde se presenta congestión por el alto volumen de trabajo, se designa a otro servidor judicial para apoyar esta labor.</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>Resultado</th> <th>Ponderación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>85% - 100%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>60% - 84%</td> </tr> <tr> <td>Insatisfactoria</td> <td>0% - 59%</td> </tr> </tbody> </table>	Resultado	Ponderación	Excelente	85% - 100%	Bueno	60% - 84%	Insatisfactoria	0% - 59%	<p><b>Calificación Ponderada</b></p> <p><b>80%</b></p>	<p><b>Año 2020 = 770 procesos 88,69%</b></p> <p><b>Año 2021 = 834 procesos 91,19%</b></p> <p><b>Año 2022 = 978 procesos 84,02%</b></p> <p><b>Año 2023 = 981 procesos 91,11%</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>Se tiene cuatro empleados capacitados para realizar esta labor, los cuales se van asignando al servicio de acuerdo a los volúmenes de trabajo que se encuentren sin tramitar.</p>
Resultado	Ponderación											
Excelente	85% - 100%											
Bueno	60% - 84%											
Insatisfactoria	0% - 59%											

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>Gestión de Servicios Judiciales</b>  Procedimiento de Notificaciones	<b>Oportunidad</b> en las Notificaciones de Audiencias  <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>Menor o Igual a 30 días</td> </tr> <tr> <td>Aceptable</td> <td>Menor o Igual a 15 días</td> </tr> <tr> <td>Inaceptable</td> <td>Menor o Igual a 3 días</td> </tr> </tbody> </table>	Estado Indicador	Rango Días Calendario	Excelente	Mayor a 30 días	Bueno	Menor o Igual a 30 días	Aceptable	Menor o Igual a 15 días	Inaceptable	Menor o Igual a 3 días	Número de Planillas devueltas con más de 15 días de anticipación  <b>50%</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Estado Indicador</th> <th>Rango Días Calendario</th> <th>Año 2021</th> <th>%</th> <th>Año 2022</th> <th>%</th> <th>Año 2023</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>Mayor a 30 días</td> <td>2791</td> <td>51.5%</td> <td>4919</td> <td>56.3%</td> <td>4030</td> <td>43.3%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>Entre 16 y 30 días</td> <td>1182</td> <td>21.8%</td> <td>1809</td> <td>20.7%</td> <td>2025</td> <td>21.8%</td> </tr> <tr> <td>Aceptable</td> <td>Entre 4 y 15 días</td> <td>1097</td> <td>20.3%</td> <td>1524</td> <td>17.5%</td> <td>2715</td> <td>29.2%</td> </tr> <tr> <td>Inaceptable</td> <td>Menor o Igual a 3 días</td> <td>351</td> <td>6.5%</td> <td>487</td> <td>5.6%</td> <td>530</td> <td>5.7%</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Total</b></td> <td><b>5421</b></td> <td><b>100%</b></td> <td><b>8739</b></td> <td><b>100%</b></td> <td><b>9300</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>La oportunidad en el servicio de notificación de audiencias de los Juzgados Penales con Función de Conocimiento, cumple con la meta esperada. El 65% de las planillas de audiencias, son notificadas y devueltas con su debido informe de notificación, con más de 15 días de anticipación a la realización de la audiencia. El 29% de las planillas quedan debidamente notificadas y con su respectivo informe entre 4 días y 15 días previos a la realización de la audiencia.</p>	Estado Indicador	Rango Días Calendario	Año 2021	%	Año 2022	%	Año 2023	%	Excelente	Mayor a 30 días	2791	51.5%	4919	56.3%	4030	43.3%	Bueno	Entre 16 y 30 días	1182	21.8%	1809	20.7%	2025	21.8%	Aceptable	Entre 4 y 15 días	1097	20.3%	1524	17.5%	2715	29.2%	Inaceptable	Menor o Igual a 3 días	351	6.5%	487	5.6%	530	5.7%	<b>Total</b>		<b>5421</b>	<b>100%</b>	<b>8739</b>	<b>100%</b>	<b>9300</b>	<b>100%</b>	
Estado Indicador	Rango Días Calendario																																																													
Excelente	Mayor a 30 días																																																													
Bueno	Menor o Igual a 30 días																																																													
Aceptable	Menor o Igual a 15 días																																																													
Inaceptable	Menor o Igual a 3 días																																																													
Estado Indicador	Rango Días Calendario	Año 2021	%	Año 2022	%	Año 2023	%																																																							
Excelente	Mayor a 30 días	2791	51.5%	4919	56.3%	4030	43.3%																																																							
Bueno	Entre 16 y 30 días	1182	21.8%	1809	20.7%	2025	21.8%																																																							
Aceptable	Entre 4 y 15 días	1097	20.3%	1524	17.5%	2715	29.2%																																																							
Inaceptable	Menor o Igual a 3 días	351	6.5%	487	5.6%	530	5.7%																																																							
<b>Total</b>		<b>5421</b>	<b>100%</b>	<b>8739</b>	<b>100%</b>	<b>9300</b>	<b>100%</b>																																																							
<b>Gestión de Servicios Judiciales</b>  Procedimiento de Notificaciones	<b>Calificación del Servicios</b>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultado</th> <th>Ponderación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>85% - 100%</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>60% - 84%</td> </tr> <tr> <td>Insatisfactoria</td> <td>0% - 59%</td> </tr> </tbody> </table>	Resultado	Ponderación	Excelente	85% - 100%	Bueno	60% - 84%	Insatisfactoria	0% - 59%	Calificación del Servicio  <b>70%</b>	<p><b>Año 2021 =</b> 5421 Audiencias Programadas <b>79,57 % Oportunidad</b></p> <p><b>Año 2022 =</b> 8739 Audiencias Programadas <b>81,93 % Oportunidad</b></p> <p><b>Año 2023 =</b> 9300 Audiencias Programadas <b>75,69 % Oportunidad</b></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.																																																		
Resultado	Ponderación																																																													
Excelente	85% - 100%																																																													
Bueno	60% - 84%																																																													
Insatisfactoria	0% - 59%																																																													
PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANALISIS (Comparar Períodos)																																																										

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><b>Gestión de Servicios Judiciales</b></p> <p>Procedimiento Programación de Audiencias</p>	<p><b>Oportunidad en la Programación de Audiencias</b></p>	<p>Audiencias Inmediatas= 97% Programar de Acuerdo al Vencimiento de Términos - <b>Cumple</b></p> <p>Audiencias Programadas = 75% - <b>No Cumple</b></p> <p>Audiencias de Principio de Oportunidad = 80% Meta: 5 días para la programación - <b>No Cumple</b></p> <p>Audiencias Relacionadas con la Libertad de los Detenidos = 90% Meta: 3 Días para la Programación - <b>Cumple</b></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>1. Audiencias Inmediatas</b></td> <td>99,4%</td> <td>97.3%</td> </tr> <tr> <td><b>2. Audiencias Programadas</b></td> <td>79,5%</td> <td>58.7%</td> </tr> <tr> <td><b>3. Aplicación Principio de Oportunidad</b></td> <td>82.0%</td> <td>51.8%</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>95,8%</td> <td>95.2%</td> </tr> <tr> <td>- Sustitución de Medida de Aseguramiento</td> <td>90,4%</td> <td>89.3%</td> </tr> <tr> <td>- Revocatoria de Medida de Aseguramiento</td> <td>94,2%</td> <td>89.9%</td> </tr> <tr> <td><b>Total, Audiencias Relacionadas con la Libertad</b></td> <td><b>93,7%</b></td> <td><b>91.4%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	2022	2023	<b>1. Audiencias Inmediatas</b>	99,4%	97.3%	<b>2. Audiencias Programadas</b>	79,5%	58.7%	<b>3. Aplicación Principio de Oportunidad</b>	82.0%	51.8%	<b>4. Audiencias Relacionadas con la Libertad</b>			- Libertad por Vencimiento de Términos	95,8%	95.2%	- Sustitución de Medida de Aseguramiento	90,4%	89.3%	- Revocatoria de Medida de Aseguramiento	94,2%	89.9%	<b>Total, Audiencias Relacionadas con la Libertad</b>	<b>93,7%</b>	<b>91.4%</b>	<p>La eliminación de un (1) Juzgado con Función de Control de Garantías, a impactado en los resultados de este indicador. Se han visto afectadas las audiencias programadas y las audiencias de aplicación de principio de oportunidad.</p>			
Descripción	2022	2023																																
<b>1. Audiencias Inmediatas</b>	99,4%	97.3%																																
<b>2. Audiencias Programadas</b>	79,5%	58.7%																																
<b>3. Aplicación Principio de Oportunidad</b>	82.0%	51.8%																																
<b>4. Audiencias Relacionadas con la Libertad</b>																																		
- Libertad por Vencimiento de Términos	95,8%	95.2%																																
- Sustitución de Medida de Aseguramiento	90,4%	89.3%																																
- Revocatoria de Medida de Aseguramiento	94,2%	89.9%																																
<b>Total, Audiencias Relacionadas con la Libertad</b>	<b>93,7%</b>	<b>91.4%</b>																																
<p><b>Gestión de Servicios Judiciales</b></p> <p>Procedimiento Programación de Audiencias</p>	<p><b>Efectividad en la Programación de Audiencias</b></p>	<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>2022</th> <th>%</th> <th>2023</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizada</td> <td>5177</td> <td>86%</td> <td>6044</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>Suspendida</td> <td>240</td> <td>4%</td> <td>438</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Aplazada</td> <td>240</td> <td>4%</td> <td>342</td> <td>4.8%</td> </tr> <tr> <td>Cancelada</td> <td>339</td> <td>6%</td> <td>371</td> <td>5.2%</td> </tr> <tr> <td><b>Total, Programadas</b></td> <td><b>5996</b></td> <td><b>100%</b></td> <td><b>7195</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Estado Audiencia	2022	%	2023	%	Realizada	5177	86%	6044	85%	Suspendida	240	4%	438	5%	Aplazada	240	4%	342	4.8%	Cancelada	339	6%	371	5.2%	<b>Total, Programadas</b>	<b>5996</b>	<b>100%</b>	<b>7195</b>	<b>100%</b>	<p>El indicador de efectividad en la programación de las audiencias se cumple en el 85%.</p>
Estado Audiencia	2022	%	2023	%																														
Realizada	5177	86%	6044	85%																														
Suspendida	240	4%	438	5%																														
Aplazada	240	4%	342	4.8%																														
Cancelada	339	6%	371	5.2%																														
<b>Total, Programadas</b>	<b>5996</b>	<b>100%</b>	<b>7195</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			ANALISIS (Comparar Periodos)															
<b>Gestión de Servicios Judiciales</b>  Organización Archivo de Expedientes	<b>Cobertura del Servicio</b>	<b>Se establece como meta atender como mínimo el 50% de los Despachos cada año</b>  <b>Número de Despachos Atendidos</b>	<table border="1"> <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> <tr> <td>2023</td> <td>10 de 18</td> <td>53%</td> </tr> </tbody> </table>			Año	Despachos	Cobertura	2020	6 de 18	33%	2021	11 de 18	61%	2022	10 de 18	56%	2023	10 de 18	53%	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%																
2023	10 de 18	53%																			
<b>Oportunidad en la Prestación del Servicio:</b> Entregar los registros de grabación de audiencias Dentro de los Siguietes 3 Días hábiles			Oportunidad para la Atención del Servicio: <b>98%</b>  Confiabilidad de los Registros de Audiencia entregados: <b>94%</b>																		
$\frac{\text{N}^\circ \text{ Solicitudes entregadas dentro de los 3 días}}{\text{Total, Solicitudes Radicadas}}$																					
<b>Gestión de Servicios Judiciales</b>  Procedimiento de Solicitud de Grabación de Audiencias del Archivo Tecnológico																					
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.																					

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



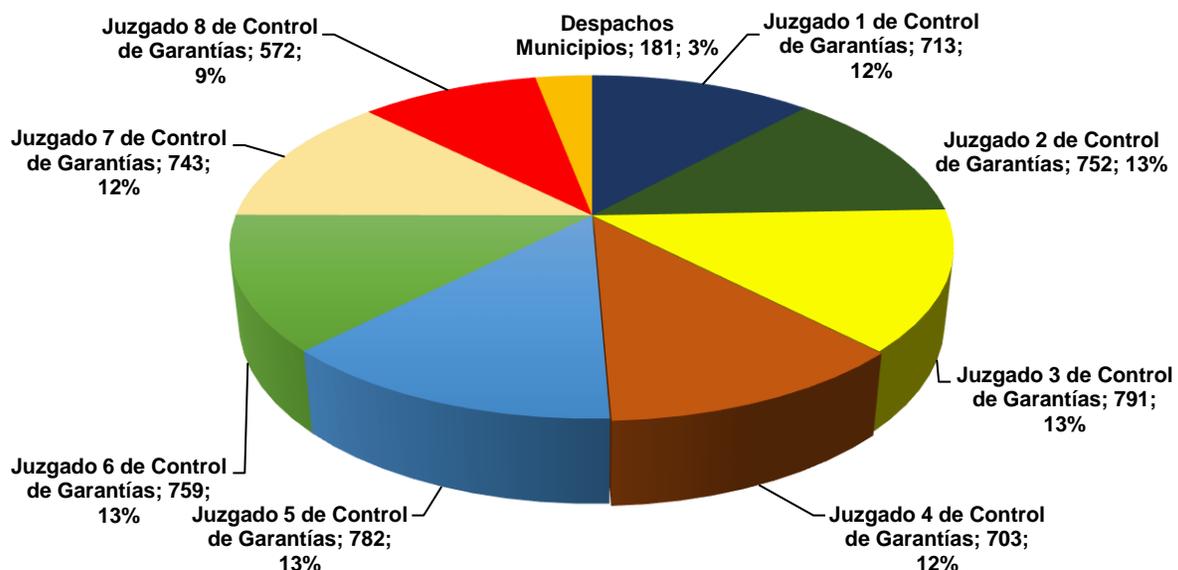
## 11. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS

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	
Reparto Judicial	29	Repartir Proceso por el Grupo Equivocado	16	X	NO
		Errores de Registro o Información Errada	10	X	
		Fallas en los Sistemas de Información Institucionales	4	X	
		Entregar el Proceso al Despacho Judicial Equivocado	3	X	
Gestión Servicios Judiciales	1	Errores de Registro o Información Errada	1	X	NO

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

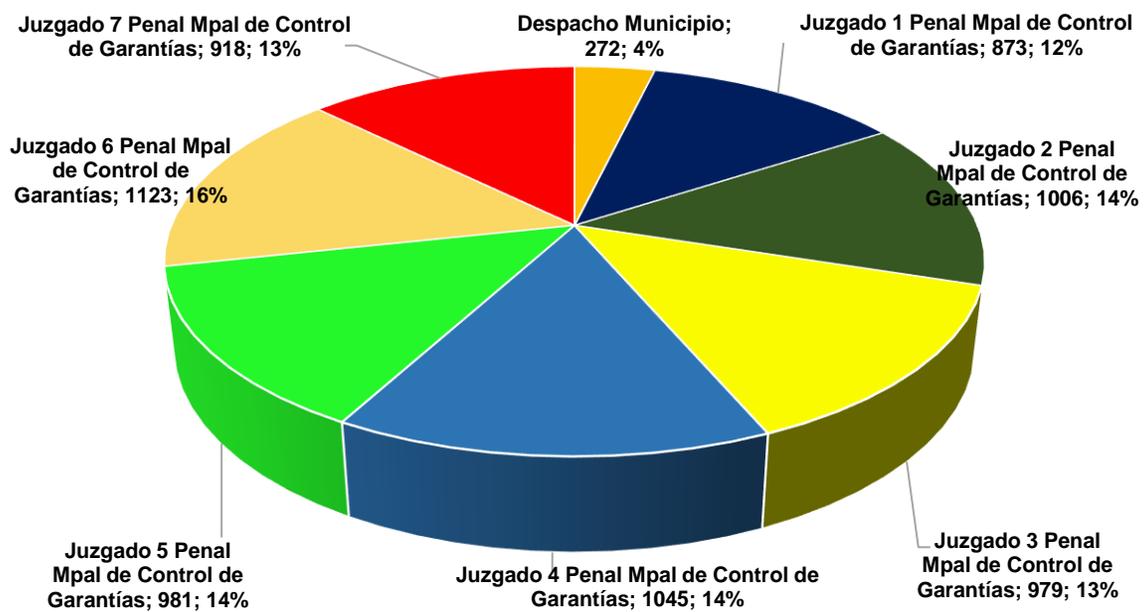
### a. Proceso Reparto Judicial: Indicador Equilibrio Reparto Audiencias Preliminares 2022



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 cerrado desde el mes de septiembre de 2022.



**b. Proceso Reparto Judicial: Indicador Equilibrio Reparto Audiencias Preliminares 2023**

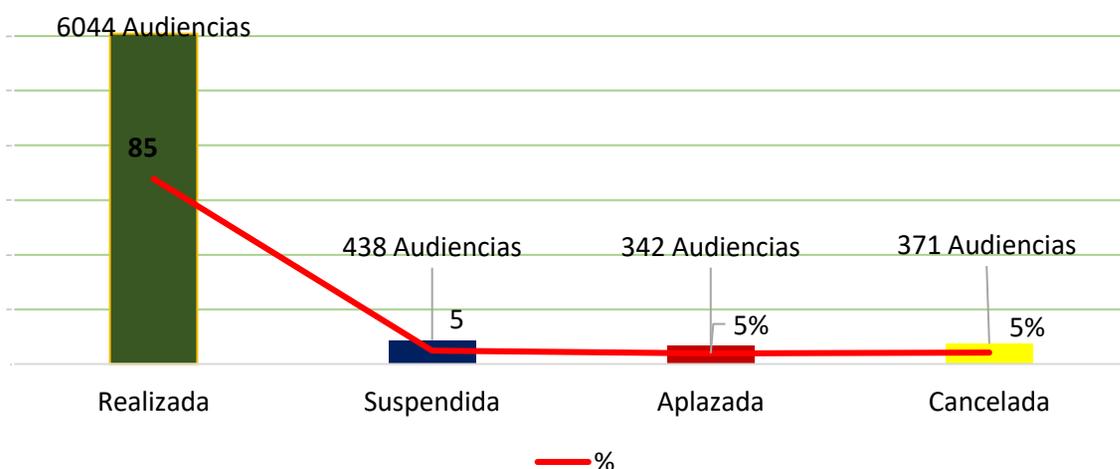


Durante el año 2023 los Juzgados Penales Municipales de Control de Garantías se disminuyó a siete (7), lo que ocasiono que la dinámica del reparto se viese afectada.

El Juzgado 1 de Control de Garantías, cambio durante tres (3) oportunidades de funcionario judicial, lo que causo que su productividad fuera inferior a los otros Despachos Judiciales, por los procesos de adaptación del juez de turno.

Este indicador también se ve afectado por el disfrute individual de vacaciones. Aquellos despachos que laboran durante la vacancia judicial, por lo general tienen menos audiencias, dado que los fiscales también disfrutaban de vacaciones colectivas durante este tiempo.

**c. Proceso Reparto Judicial: Indicador Efectividad en la Realización de Audiencias**



El porcentaje de audiencias de control de garantías realizadas es del 85%, 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.

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

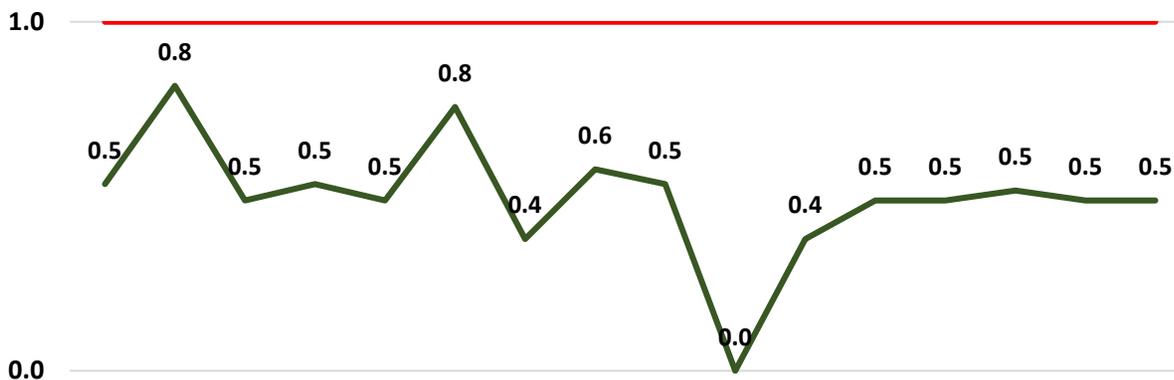


**d. Proceso de Reparto Judicial:** Equilibrio en el Reparto de Procesos Penales

**Juzgados Penales del Circuito de Manizales**

Grupo de Reparto	Juzg. 1	Juzg. 2	Juzg. 3	Juzg. 4	Juzg. 5	Juzg. 6	Juzg. 7	Total, Grupo	%	Desvia. Estandar
Acusación Sin Preso, Excepto Porte Ilegal De Armas	54	55	55	55	54	55	54	382	38.4%	0.5
Acusación Con Preso Excepto Porte Ilegal De Armas	19	19	19	18	20	18	20	133	13.4%	0.8
Preclusión Sin Preso	13	13	14	13	13	13	14	93	9.3%	0.5
Auto SIN DETENIDO - Ley 1826 DE 2017	7	7	6	7	6	6	6	45	4.5%	0.5
Acusación Sin Preso, Porte Ilegal De Armas	5	5	5	5	5	4	4	33	3.3%	0.5
Acusación Con Preso Por Porte Ilegal De Armas	3	3	3	4	2	4	4	23	2.3%	0.8
Auto CON DETENIDO - Ley 1826 DE 2017	3	4	3	3	3	3	3	22	2.2%	0.4
Preacuerdos Con Preso	2	4	3	3	3	3	3	21	2.1%	0.6
Preacuerdos Sin Preso	2	1	1	2	1	1	2	10	1.0%	0.5
Allanamiento A La Imputación Sin Preso	1	1	1	1	1	1	1	7	0.7%	0.0
Proceso Abreviado Sin Preso	1	1	1	1	1	1	0	6	0.6%	0.4
Allanamiento A La Imputación Con Preso	1	0	1	1	1	1	0	5	0.5%	0.5
Asuntos Complejos	1	1	0	1	0	1	1	5	0.5%	0.5
Recurso De Queja	1	0	0	1	1	1		4	0.4%	0.5
Preclusión Con Preso	0	1	1	0	0	0	0	2	0.2%	0.5
Proceso Abreviado Con Preso	1	0	0	0	1	0	0	2	0.2%	0.5

**Grafica Desviación Estándar Reparto de Procesos**



Limite Desv/Estan —  
Desviación Estándar —

Se calcula la desviación estándar de los 7 juzgados Penales del Circuito de Manizales y se obtiene como resultado valores inferiores a uno (1), 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

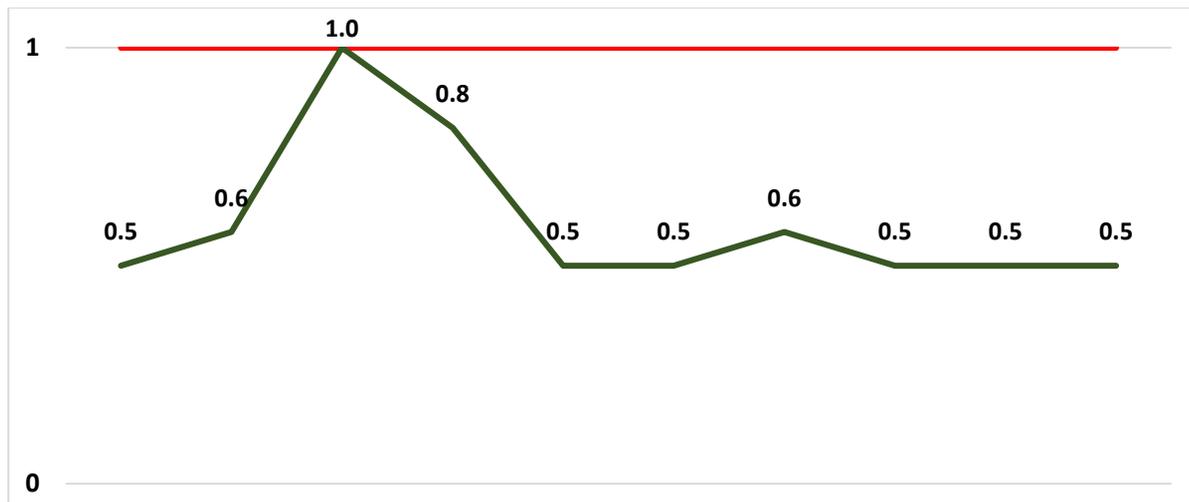


e. Proceso de Reparto Judicial: Equilibrio en el Reparto de Procesos Penales

Juzgados Penales Municipales con Función de Conocimiento de Manizales

Grupo Reparto	Juzg. 1	Juzg. 2	Juzg. 3	Juzg. 4	Total, Grupo	%	Desvia/ Estánd
Procedimiento Especial Abreviado sin Preso	100	101	100	100	401	55%	0.5
Procedimiento Especial Abreviado con Preso	41	42	42	41	166	23%	0.6
Preclusión sin Preso	22	22	22	20	86	12%	1.0
Audiencia de Acusación sin Preso	9	7	8	8	32	4%	0.8
Allanamiento a la Imputación sin Preso	5	4	4	4	17	2%	0.5
Audiencia de Acusación con Preso	4	3	3	3	13	2%	0.5
Allanamiento a la Imputación con Preso	3	2	2	3	10	1%	0.6
Preclusión con Preso	0	0	1	0	1	0%	0.5
Preacuerdos con Preso	1	0	0	0	1	0%	0.5
Preacuerdos sin Preso	0	0	1	0	1	0%	0.5

Grafica Desviación Estándar Reparto de Procesos



Limite Desv/Estan —  
Desviación Estándar —

Se calcula la desviación estándar de los 4 juzgados Penales Municipales con Función de Conocimiento de Manizales y se obtiene como resultado valores inferiores a uno (1), 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

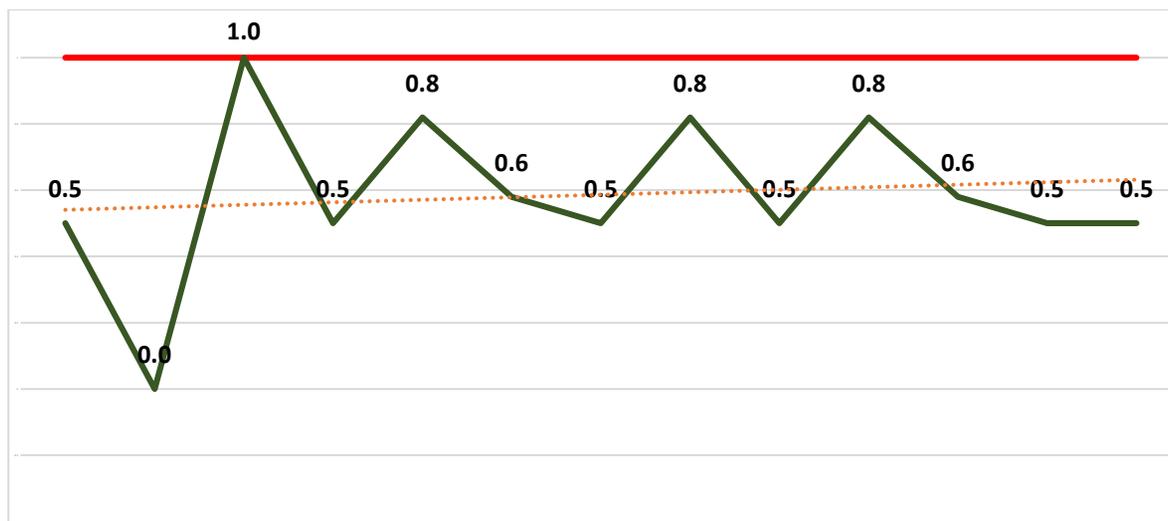


f. Proceso de Reparto Judicial: Equilibrio en el Reparto de Procesos Penales

Despachos Sala Penal del Tribunal Superior de Manizales

Grupos de Reparto	Mag José Noé Barrera Sáenz	Mag Gloria Ligia Castaño Duque	Mag Dennys Marina Garzón Orduña	Mag Antonio M Toro Ruiz	Total	Desvia. Estandar
Sentencias Ordinarias	33	33	33	32	131	0.5
Autos Interlocutorios	28	28	28	28	112	0
Procesos en Apelación JEPM	16	18	16	16	66	1
Sentencias Ordinarias - Ley 1826 de 2017	12	11	12	12	47	0.5
Colisiones, Impedimentos y Otros	12	11	11	10	44	0.82
Sentencias Anticipadas	10	11	10	11	42	0.58
Sentencias Anticipadas - Ley 1826 de 2017	4	4	5	4	17	0.5
Recurso De Queja	2	3	3	4	12	0.82
Acciones De Revisión	2	2	2	1	7	0.5
Incidente de reparación integral - Ley 906 de 2004	0	2	1	1	4	0.82
Procesos Ordinarios con Sentencia sin Detenido	1	1	0	0	2	0.58
Preclusiones sin Preso (Rebelión) Sala Penal	0	1	0	0	1	0.5
Escrito Acusación Sin Detenido	1	0	0	0	1	0.5

Grafica Desviación Estándar Reparto de Procesos



Limite Desv/Estan —  
Desviación Estándar —

Se calcula la desviación estándar de los 4 Despachos de la Sala Penal del Tribunal Superior de Caldas y se obtiene como resultado valores inferiores a uno (1), 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.

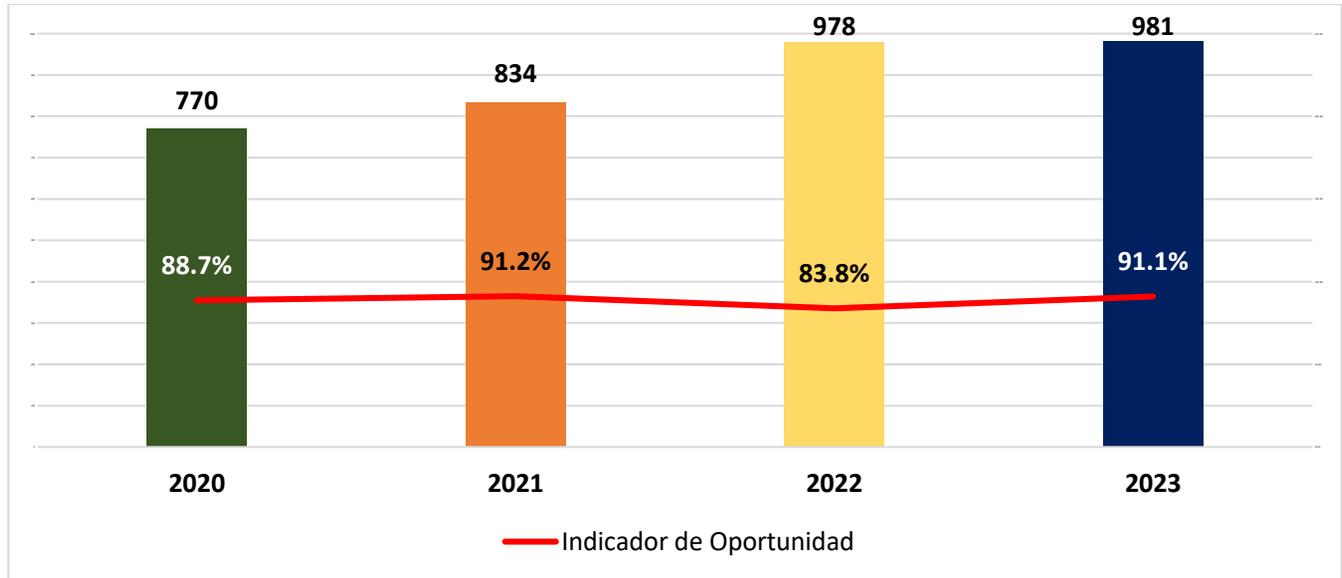
De igual manera visualmente podemos identificar que para cada grupo de reparto, la diferencia de procesos entre un despacho y otro, no supera los tres (3) procesos.

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



**g. 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.

Se tiene cuatro empleados capacitados para realizar esta labor, los cuales se van asignando al servicio de acuerdo a los volúmenes de trabajo que se encuentren sin tramitar.

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

Indicador de Oportunidad Centro de Servicios Judiciales									
Estado	Rango Días	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Indicador	Calendario								
Excelente	Entre 0 y 14 días	436	70.2%	640	76.2%	456	46.6%	676	68.9%
Bueno	Entre 15 y 30 días	107	17.2%	124	14.8%	422	43.1%	266	27.1%
Aceptable	Entre 31 y 60 días	60	9.7%	56	6.7%	90	9.2%	34	3.5%
Inaceptable	Mayor de 60 días	18	2.9%	20	2.4%	10	1.0%	5	0.5%
<b>TOTAL</b>		<b>621</b>	<b>88.7%</b>	<b>840</b>	<b>91.2%</b>	<b>978</b>	<b>83.8%</b>	<b>981</b>	<b>91.1%</b>

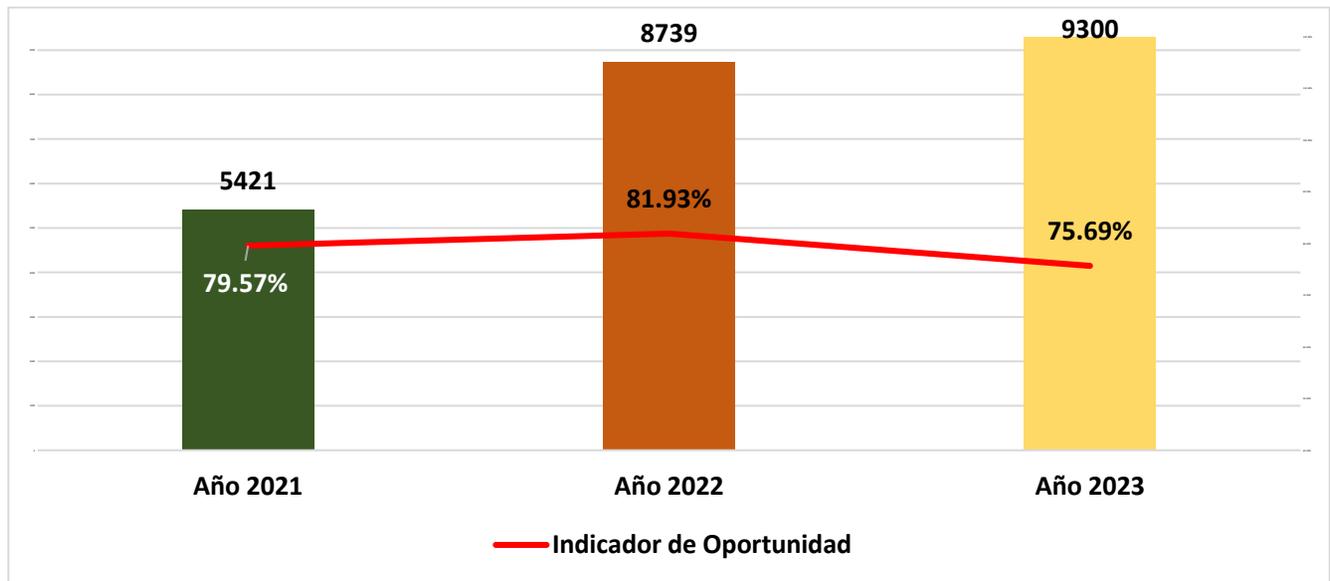
El 69% de los proceso tramitados para el envío a los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad, se envía dentro de los primeros 15 días calendario. Lo que evidencia un alto porcentaje de cumplimiento a la meta establecida.

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



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

Indicador Oportunidad en las Notificaciones de Audiencias

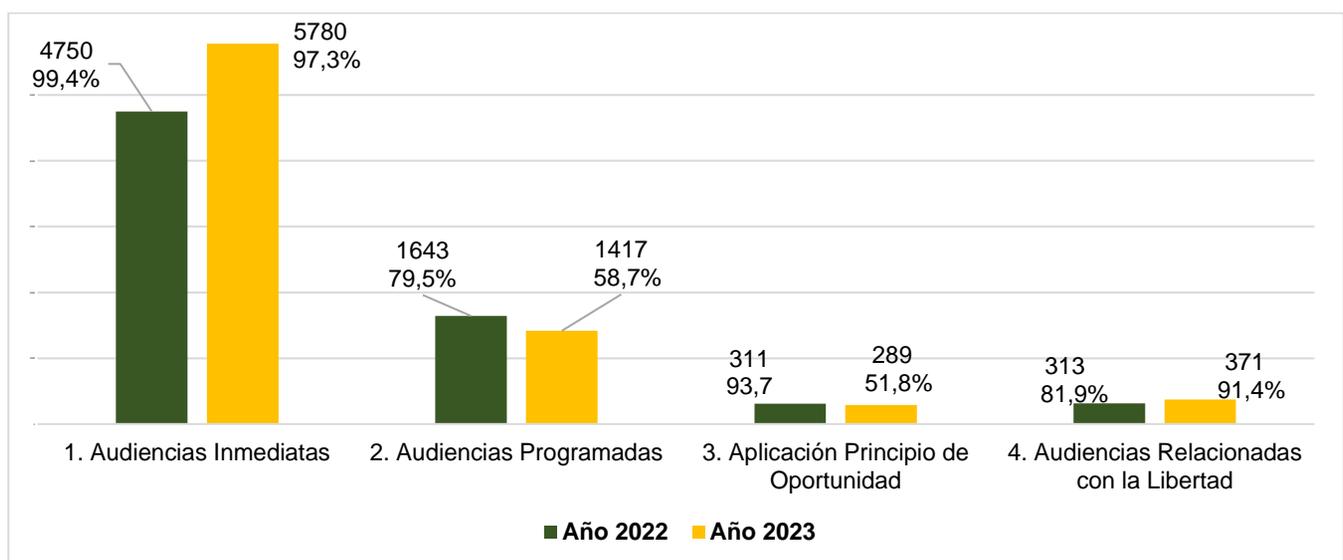


Registro de Planillas							
Estado Indicador	Rango Días Calendario	Año 2021	%	Año 2022	%	Año 2023	%
Excelente	Mayor a 30 días	2791	51.5%	4919	56.3%	4030	43.3%
Bueno	Entre 16 y 30 días	1182	21.8%	1809	20.7%	2025	21.8%
Aceptable	Entre 4 y 15 días	1097	20.2%	1524	17.4%	2715	29.2%
Inaceptable	Menor o Igual a 3 días	351	6.5%	487	5.6%	530	5.7%
<b>TOTAL</b>		<b>5421</b>	<b>79.57%</b>	<b>8739</b>	<b>81.93%</b>	<b>9300</b>	<b>75.69%</b>

La oportunidad en el servicio de notificación de audiencias de los Juzgados Penales con Función de Conocimiento, cumple con la meta esperada. El 65% de las planillas de audiencias, son notificadas y devueltas con su debido informe de notificación, con más de 15 días de anticipación a la realización de la audiencia. El 29% de las planillas quedan debidamente notificadas y con su respectivo informe entre 4 días y 15 días previos a la realización de la audiencia.

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

Indicador de Oportunidad: Programación de Audiencias



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



Descripción	Periodo	2022		2023		
		Meta	Número	%	Número	%
<b>1. Audiencias Inmediatas</b>		97%	4750	99,4%	5780	97.3%
<b>2. Audiencias Programadas</b>		75%	1643	79,5%	1417	58.7%
<b>3. Aplicación Principio de Oportunidad</b>		80%	311	82.00%	371	51.8%
<b>4. Audiencias Relacionadas con la Libertad</b>		90%				
- Libertad por Vencimiento de Términos			147	95,8%	99	95.2%
- Sustitución de Medida de Aseguramiento			105	90,4%	133	89.3%
- Revocatoria de Medida de Aseguramiento			65	94,2%	57	89.9%
<b>Total, Audiencias Relacionadas con la Libertad</b>			<b>317</b>	<b>93,7%</b>	<b>289</b>	<b>91.4%</b>

No se cumple la meta para las audiencias programadas y las audiencias de aplicación de principio de oportunidad.

La eliminación de un (1) Juzgado con Función de Control de Garantías, ha impactado en los resultados de este indicador. Se han visto afectadas las audiencias programadas y las audiencias de aplicación de principio de oportunidad.

### 13. 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>	<p>Auditor: Javier Alfonso Naranjo Ramírez</p> <p>INTERNA</p>	11/08/2023	0	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El sector judicial, la academia, abogados litigantes y otras autoridades de la región reconocen la labor del centro de servicios, como apoyo a la labor misional de administración de justicia.</li> <li>- La presentación realizada de manera integral del proceso, donde se evidencia el conocimiento, diligencia y compromiso, para atender las instrucciones y recomendaciones dadas desde el nivel central, para control y divulgación de los diferentes numerales de las normas evaluadas.</li> </ul> <p><b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recomienda incluir en las entradas del informe de revisión por la dirección las fortalezas y oportunidades de mejora resultantes de las auditorias de calidad. (transversal a todos los procesos)</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



				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recomienda alinear la matriz de indicadores de los Centros de Servicios, y las Oficinas de Ejecución y Judicial a la Matriz establecida por nivel central incluyendo las variables de medición.</li> <li>- Se requieren fortalecer los indicadores de gestión existentes en los diferentes procesos de la Seccional, específicamente lo relacionado con la elaboración de las fichas técnicas, el análisis y su evaluación.</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>	14/11/2023	0	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al considerar las características básicas de los sistemas procesales penales el control de servicios del sistema penal acusatorio ha permitido tener la información actualizada, facilitando el seguimiento y la toma de decisiones.</li> <li>- El comprender y aplicar los principios rectores y las garantías procesales en el sistema penal acusatorio ya que permite tener información actualizada con lo establecido en las normas rectoras de nuestro país.</li> </ul> <p><b>OPORTUNIDADES DE MEJORA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es conviene analizar la necesidad de identificar en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad claramente los controles y no las evidencias de estos controles.</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



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

N/A

#### 15. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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

Proyecto de inversión	Valor
Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial.	\$ 900.000.000
Formar, capacitar y certificar en modelos de gestión, sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad informática, norma antisoborno, estructuras de alto nivel articuladas a la NTC 6256:2021 y GTC 286:2021.	\$ 1.200.000.000
Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma.	\$ 900.000.000
Actualización del MECI con la norma NTC ISO 37001:2016 (Respuesta a las no conformidades de las auditorías externas).	\$ 85.000.000
Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Respuesta a las no conformidades de las auditorías externas).	\$ 115.000.000
<b>Total</b>	<b>\$ 3.200.000.000</b>

#### 16. 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?
Todos los Procesos	No se materializó ninguno de los riesgos identificados en la vigencia, contenidos en la matriz.	Se revisó la matriz de riesgos al finalizar cada trimestre.	Es conviene analizar la necesidad de identificar en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad claramente los controles y no las evidencias de estos controles.	No se identificaron nuevos riesgos.

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

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

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

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

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 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 consumo de papel y tóner.

ELEMENTO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Papelería</b>								
Resmas Papel Bond	185	155	113	120	40	25	15	15
<b>Variación:</b>		<b>-16%</b>	<b>-27%</b>	<b>6%</b>	<b>-67%</b>	<b>-38%</b>	<b>-40%</b>	
<b>Insumos de Impresora</b>								
Tóner Impresora Lexmark E360DN	N.R.	4	3	2	0	0	0	0
Tóner Impresora OKI 5501	N.R.	1	1	2	1	0	1	1
Tóner Okidata ES5112	N.R.	4	8	3	0	3	1	1
Tóner Okidata b 431 DN	N.R.	5	2	1	0	0	0	0
Tóner HP Ref. Q7551A	N.R.	2	0	2	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Variación</b>			<b>-13%</b>	<b>-43%</b>	<b>-90%</b>	<b>200%</b>	<b>-33%</b>	<b>0%</b>

## 17. 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)		
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE
<b>PROCESO REPARTO JUDICIAL.</b>				1	1	1

### ANÁLISIS:

Se presentaron 34 salidas no conformes en el procedimiento de Reparto Judicial dirigido a los Juzgados Penales con Función de Conocimiento de Manizales, durante el primer semestre de 2022.

### Causas que no originaron las Salidas No Conformes:

1. Realizando el análisis de causas del origen de las Salidas No Conformes, se pudo evidenciar, que el motivo que ocasionó estos errores en el procedimiento, no se debe a la falta de capacitación o experiencia del servidor judicial asignado al reparto, ni a un incremento no esperado del número de procesos.
2. Tampoco se debió a errores de los sistemas de información institucionales establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura para la realización del Reparto Judicial.
3. No se dieron cambios en la normatividad legal ni en los acuerdos que establecen la reglamentación legal que establece los procedimientos para realizar el Reparto Judicial.
4. Desactivación de despachos Judiciales por permisos, vacaciones o compensatorios que no fueron informados de manera oportuna.

### Causas que originaron las Salidas No Conformes:

1. Cambio del modelo de trabajo presencial a un modelo de trabajo virtual.
2. Implementación del Protocolo de Expediente Digital. Antes se recibía el expediente de manera física y se podía hacer lectura de los documentos en el sitio de trabajo, resaltando los aspectos claves y necesarios para el reparto en los escritos de acusación o documentos sometidos al reparto.
3. Incremento de actividades en el procedimiento de reparto Judicial que hicieron más complejo la ejecución del reparto, por ejemplo:
  - Inicio de la elaboración del expediente digital desde el área de reparto.
  - Descargue de las grabaciones de las garantías asociadas al proceso.
  - Solicitud de sustitución de defensores públicos para adelantar trabajo a los Despachos Judiciales.
  - Informar a la procuraduría acerca del reparto dirigido al Juzgado Penal del Circuito Especializado, para que esta entidad asigne un responsable en cada proceso.

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



- Cambio de los medios de comunicación y recepción presencial a solo medios de reparto tecnológicos como el correo electrónico.

**Toma de decisiones con respecto a la estrategia para disminuir la ocurrencia de las SNC:**

1. Asignar otro servidor judicial que apoye la labor del Reparto Judicial.
2. Redistribuir funciones entre los servidores judiciales responsable del Reparto Judicial y actualizar el Manual de Funciones y Competencias Específicas.
3. Eliminación del turno en los fines de semana y días feriados de los servidores judiciales responsables del Reparto Judicial, para evitar traumatismos durante sus ausencias por compensatorios.

**Seguimiento:**

Se realiza seguimiento encontrando una disminución significativa de las situaciones que generaron las Salidas no conformes, se pasó de 34 salidas no conformes durante el segundo trimestre de 2022 a 5 salidas no conformes durante el primer trimestre de 2023. Lo que corresponde a una reducción del 85%.

PROCESO	TOTAL, ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERIODO)			TOTAL, ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERIODO)		
	No ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE
PROCESO: GESTION TECNOLOGICA	1	0	0			

**ANÁLISIS:**

Se evidencia que un proceso radicado por la Fiscalía tercera Especializada de Manizales desde el 16 de Julio de 2021, en el correo electrónico destinado para tal labor, no se repartió entre los Juzgados Penales del Circuito con Función de Conocimiento de Manizales.

El servidor judicial responsable de la atención de los correos electrónicos, solicito aclaración del mensaje y no realizó seguimiento a la respuesta del usuario, lo que causo que no se repartiera el proceso de manera oportuna.

Se requiere acción de mejora que establezca mecanismos que permitan realizar la trazabilidad de las diferentes solicitudes de reparto judicial realizadas por los usuarios.

**Acciones a seguir:**

- Se reparte el proceso a través del sistema SARJ con el acta de reparto 207 el 04 de noviembre de 2022 y se informa al Juzgado Penal del Circuito Especializado, para que le den prioridad al proceso.
- Se informa a la Comisión de Disciplina Judicial a través del oficio CSJC-22-166 de diciembre 5 de 2022.
- Se establece plan de trabajo para abordar esta situación desde el proceso de Gestión Tecnológica.
- Desarrollo Informático de Ventanilla Virtual que permita la radicación, monitoreo, registro y seguimiento del reparto de procesos penales, dirigidos a los Juzgados Penales con Función de Conocimiento del Municipio de Manizales.
- Se suspende debido a que el servidor que se tiene frente a los Usuarios Externos está al límite del almacenamiento y por tanto se requiere gestionar otro servidor que permita continuar con el proyecto.

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)		
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE
PROCESO SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA	0	0	0	0	0	0

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



**ANÁLISIS:**

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.

TOTAL	1	0	0	1	1	1
-------	---	---	---	---	---	---

**SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**18. 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	01/01/2024 al 31/12/2024
Seguir concientizando al grupo de trabajo acerca de la importancia de mantener y retroalimentar un Sistema de Gestión de la Calidad.	Coordinador	01/01/2024 al 31/12/2024
Analizar la necesidad de identificar en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad claramente los controles y no las evidencias de estos controles.	Coordinador	01/01/2024 al 31/12/2024
Revisión de los indicadores en los procesos para permitan una mayor medición de los objetivos que se proponen y que las metas fijadas permitan hacer evaluación y análisis de su evolución y mejora.	Coordinador	01/01/2024 al 31/12/2024

**19. 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?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitorear permanentemente el funcionamiento de los servicios, debido al incremento de los Despachos Judiciales por la creación del Juzgado 12 Penal Municipal con Función de Conocimiento de Manizales, el traslado a Manizales del Juzgado 02 Penal del Circuito Especializado itinerante y la conversión de un Juzgado de Control de Garantías en el Juzgado 11 Penal Municipal con Función de Conocimiento de Manizales.</li> <li>- Los requeridos, de acuerdo al impacto de las reformas que se presenten por la implementación de los diferentes proyectos de Ley.</li> </ul>
¿Se requiere necesidad de recursos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe revisar si la planta de personal con que se cuenta para la prestación del servicio, es suficiente para atender las solicitudes de los usuarios.</li> </ul>

**20. 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

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



CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DE LOS JUZGADOS PENALES DE MANIZALES, EL SISTEMA
	administración de justicia y para el apoyo que se presta a los Juzgados Penales adscritos a esta dependencia.
b) ¿Sigue 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 objetivos Estratégicos del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2023 – 2026.</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. ¿Sigue 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.

## 21. 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 2023, 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 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.

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