



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**SIGCMA**  
- Coordinación Nacional -

# INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





DEPENDENCIA	Quindío, Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Armenia.	LÍDER DEL SIGCMA	Juez Coordinador
FECHA DE REALIZACIÓN	23/01/2024	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	16/02/2024
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<b>1. Acceso Infraestructura Física:</b> Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.	<b>ESTRATÉGICOS</b>	Planeación Estratégica	X
		Comunicación Institucional	X
<b>2. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información:</b> Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional.	<b>MISIONALES</b>	Gestión de Acciones Constitucionales	X
		Proceso Garantías	X
		Proceso Conocimiento	X
<b>3. Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas:</b> Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.	<b>APOYO</b>	Atención al Usuario	X
		Gestión de Servicios judiciales	X
		Gestión Administrativa	
<b>5. Gobernanza, planeación</b>			



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

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

COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2022) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
Dar continuidad al fomento de las actividades de formación orientadas al fortalecimiento y mejora de las competencias de los empleados de los juzgados y del centro de servicios.	Se encuentra en ejecución de forma permanente, llevándose un control de las actividades de capacitación en las cuales participan los empleados y reportándose a través del seguimiento trimestral al plan de acción.
Continuar con la implementación del SIGCMA, en especial comprometer a los líderes con la cultura del mejoramiento continuo y con terminar de estructurar todos los elementos del sistema durante el año 2023. De igual forma, participar en todas las actividades programadas por el SIGCMA.	Se ejecutó durante el año 2023 y se evidencia en el micrositio del centro de servicios, donde se encuentran todos los documentos que estructuran el sistema de calidad, de igual forma las actas de comité operativo donde se aprobaron los mismos. Por último, se participó en las actividades del SIGCMA como se evidencia en el reporte de seguimiento trimestral al plan de acción y en el informe de gestión del coordinador del centro de servicios.
Revisar los indicadores con los que se mide el desempeño y la eficacia del proceso; teniendo en cuenta que, la eficiencia es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, la eficacia es el grado en el que se realizan las actividades planeadas y se logran los resultados planeados.	Se ejecutó durante el año 2023 y se evidencia en el documento de "Indicadores despachos judiciales y centro de servicios 2023", y se evidencia en el micrositio del centro de servicios, donde se encuentran todos los documentos que estructuran el sistema de calidad.

## 2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

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

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (Con base en el análisis de contexto inicial, enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCIÓN A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
Gestión de Servicios judiciales	Cambios en la estructura del centro de servicios (Acuerdo PCSJA23-12109 DE 2023)	Se eliminó el cargo de director del centro de servicios y todas las funciones se unificaron en la coordinación del centro.	Se deben ajustar todos los documentos del SIGCMA, principalmente el organigrama del centro de servicios y el manual de funciones.
		Se dejó la función de nombramiento en propiedad y provisionalidad en el juez coordinador (nominador)	
		Se eliminaron las funciones administrativas del grupo de jueces.	

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



PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (Con base en el análisis de contexto inicial, enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCIÓN A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
		Se modificaron los objetos de los grupos de trabajo del centro de servicios.	

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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Mejoramiento SIGCMA	Se elaboró y aplicó una encuesta de satisfacción en diciembre de 2023.	Solo se obtuvieron 5 respuestas y dos de ellas fueron mal diligenciadas.		Se debe revisar la periodicidad de la encuesta y el instrumento, en aras de obtener una mayor participación.

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

FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales, entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
No aplica		

#### 3.1 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF

PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Peticiones</b>				
No se presentaron durante el período.	0	0	0	
<b>Total</b>				
<b>Quejas</b>				
No se presentaron durante el período				
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Reclamos</b>				
No se presentaron durante el período.				
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Sugerencias</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	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
No se presentaron durante el período.				
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Felicitaciones</b>				
Mejoramiento SIGCMA	2			Se recibieron felicitaciones durante la auditoria interna y la externa, la primera por el trabajo realizado por el coordinador del centro de servicios y la segunda por la presentación en PowerPoint del SIGCMA con enlaces de los documentos ante la auditora, lo que agilizó el proceso.
<b>Total</b>	2	0	0	
<b>TOTAL</b>	2	0	0	

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

No.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	<b>Acceso e Infraestructura Física:</b> Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.	2. Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normatividad aplicable, la mejora del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios, revisando de forma continua y sistemática la planificación de la gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles	Se tramitaron a las acciones de tutela	Se dio trámite (salida) a 667 tutelas en los juzgados de garantías y 217 en los juzgados de conocimiento durante el año 2023.
			Se tramitaron los incidentes de desacato y consultas	Se dio trámite (salida) a 221 incidentes de desacato en los juzgados de garantías y 137 en los juzgados de conocimiento (incluida consulta) durante el año 2023
			Se tramitaron las acciones de hábeas corpus	Se dio trámite a 3 Habeas Corpus en los juzgados de garantías durante el año 2023.
			Se tramitaron los procesos penales del SRPA en función de conocimiento.	Se dio trámite a 200 audiencias (realizadas) en los juzgados de conocimiento durante el año 2023.
			Se tramitaron las solicitudes preliminares del SRPA en función de control de garantías	Se dio trámite a 370 audiencias en los juzgados de garantías durante el año 2023.
			Se realizaron las citaciones requeridas por los despachos.	Se tramitaron 798 solicitudes de citación y quedaron pendientes 9 por realizar. En dicho proceso se efectuaron 4673 oficios, 220 boletas de citación, 111 despachos comisorios y 314 notificaciones personales. Se remitieron 4276 correos electrónicos, se realizaron 1492 llamadas telefónicas y 185 mensajes de WhatsApp (solo en el proceso de citación), sin tener en cuenta la utilización de TIC en el proceso 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



				recordación a las partes de las audiencias.
			Se realizaron el reparto de los procesos y solicitudes de audiencias de control de garantías entre los despachos del SRPA	Se efectuaron 186 actas de reparto de garantías y 94 de conocimiento durante el año 2023.
			Se actualizó la base de datos SIPJA	Se recibieron y actualizaron 381 expedientes electrónicos durante el año 2023.
2	<b>Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información: Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional.</b>			
3	<b>Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas: Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.</b>	"1. Gestionar el desarrollo de las competencias, la toma de conciencia, la cultura organizacional y el compromiso de los servidores judiciales, contratistas, practicantes y judicantes de contribuir a generar valor público en la administración de justicia, en el marco de cumplimiento de los requisitos aplicables y el comportamiento ético. 3. Fomentar la transparencia y la participación, generando lineamientos y promoviendo la rendición de cuentas, la consulta, reporte y planteamiento de inquietudes en relación con las decisiones y aspectos del SIGCMA."	Certificación en la norma antisoborno	Se informó que no se eligió al SRPA de Armenia, para iniciar el curso de ICONTEC y su implementación por este año.
		3. Fomentar la transparencia y la participación, generando lineamientos y promoviendo la rendición de cuentas, la consulta, reporte y planteamiento	Actualizar los formatos del centro de servicios	Se realizó la implementación de los formatos de citación y oficios, una vez aprobada la imagen corporativa en el mes de julio,
		Medir la satisfacción del usuario		Se efectúa la encuesta de satisfacción en el mes de diciembre, pero se tuvo

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





		de inquietudes en relación con las decisiones y aspectos del SIGCMA.		muy baja participación (solo 5 respuestas),
4	<b>Talento Humano: Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial.</b>	1. Gestionar el desarrollo de las competencias, la toma de conciencia, la cultura organizacional y el compromiso de los servidores judiciales, contratistas, practicantes y judicantes de contribuir a generar valor público en la administración de justicia, en el marco de cumplimiento de los requisitos aplicables y el comportamiento ético.	Participar en las capacitaciones brindadas por la escuela judicial, otras entidades y/o espacios organizados por el SIGCMA	Se tuvo una importante participación por parte de la mayoría de servidores en las capacitaciones, tal y como se evidencia en el seguimiento trimestral, prevaleciendo las organizadas por el SIGCMA, la ARL y la Dirección Seccional de Administración Judicial.  Se denota baja participación, en las organizadas por la escuela judicial
5	<b>Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.</b>	2. Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normatividad aplicable, la mejora del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios, revisando de forma continua y sistemática la planificación de la gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles.	Revisar la matriz de riesgos y sus controles	Se revisó la matriz de riesgos, teniendo en cuenta las modificaciones efectuadas este año al formato y se aprobó el documento final el 8 de septiembre de 2023.
			Realizar Comités del SIGCMA para el seguimiento, implementación y mejora continua del SIGCMA	Con el director nacional SIGCMA se efectuaron cinco (5) reuniones; cuatro (4) reuniones comité SIGCMA eje cafetero, tres (3) reuniones con SIGCMA seccional y diez (10) reuniones de comité operativo SIGCMA. durante el año 2023.
			Realizar informes de indicadores, estadístico y de gestión trimestralmente	Se cumplió con la entrega de los informes trimestrales oportunamente por el año 2023.

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

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Acciones Constitucionales Juzgado 1 garantías	Incremento demanda judicial.	5,00%	83%	El indicador muestra un incremento en el reparto de tutelas con respecto al año anterior,
	Congestión	35,00%	4,48%	El indicador es menor al 35% lo cual es muy bueno, entre menor el índice mejor el indicador,
	Evacuación parcial.	90,00%	96,97%	El indicador es superior al 90% lo cual es muy bueno, significa que evacuaron la mayoría de tutelas que ingresaron durante el año,
	Evacuación total.	65,00%	95,52%	El indicador es superior al 65% lo cual es muy bueno, significa que del total de procesos, incluido el inventario inicial, se evacuaron por encima de la meta, en este caso el 97, 35%

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)
Acciones Constitucionales Juzgado 2 garantías	Incremento demanda judicial.	5,00%	91%	El indicador muestra un incremento en el reparto de tutelas con respecto al año anterior,
	Congestión	35,00%	4,92%	El indicador es menor al 35% lo cual es muy bueno, entre menor el índice mejor el indicador,
	Evacuación parcial.	90,00%	95,08%	El indicador es superior al 90% lo cual es muy bueno, significa que evacuaron la mayoría de tutelas que ingresaron durante el año,
	Evacuación total.	65,00%	95,08%	El indicador es superior al 65% lo cual es muy bueno, significa que del total de procesos, incluido el inventario inicial, se evacuaron por encima de la meta, en este caso el 95,08%
Acciones Constitucionales Juzgado 3 garantías	Incremento demanda judicial.	5,00%	34%	El indicador muestra un incremento en el reparto de tutelas con respecto al año anterior,
	Congestión	35,00%	4,91%	El indicador es menor al 35% lo cual es muy bueno, entre menor el índice mejor el indicador,
	Evacuación parcial.	90,00%	97,26%	El indicador es superior al 90% lo cual es muy bueno, significa que evacuaron la mayoría de tutelas que ingresaron durante el año,
	Evacuación total.	65,00%	95,09%	El indicador es superior al 65% lo cual es muy bueno, significa que del total de procesos, incluido el inventario inicial, se evacuaron por encima de la meta, en este caso el 97, 35%
Acciones Constitucionales Juzgado 1 conocimiento	Incremento demanda judicial.	5,00%	26%	El indicador muestra un incremento en el reparto de tutelas con respecto al año anterior,
	Congestión	35,00%	1,80%	El indicador es menor al 35% lo cual es muy bueno, entre menor el índice mejor el indicador,
	Evacuación parcial.	90,00%	98,20%	El indicador es superior al 90% lo cual es muy bueno, significa que evacuaron la mayoría de tutelas que ingresaron durante el año,
	Evacuación total.	65,00%	98,20%	El indicador es superior al 65% lo cual es muy bueno, significa que del total de procesos, incluido el inventario inicial, se evacuaron por encima de la meta, en este caso el 98, 20%
Acciones Constitucionales Juzgado 2 conocimiento	Incremento demanda judicial.	5,00%	24%	El indicador muestra un incremento en el reparto de tutelas con respecto al año anterior,
	Congestión	35,00%	2,65%	El indicador es menor al 35% lo cual es muy bueno, entre menor el índice mejor el indicador,
	Evacuación parcial.	90,00%	100,92%	El indicador es superior al 100% lo cual es muy bueno, significa que evacuaron más tutelas que los ingresados durante el año,
	Evacuación total.	65,00%	97,35%	El indicador es superior al 65% lo cual es muy bueno, significa que del total de procesos, incluido el inventario inicial, se evacuaron por encima de la meta, en este caso el 97, 35%
Proceso Garantías Juzgado 1	Incremento demanda judicial.	5,00%	51%	El indicador es positivo, porque fueron mayores el número de ingresos con respecto al año anterior,
	Congestión	35,00%	0,00%	El indicador es menor al 35% lo cual es muy bueno, entre menor el índice mejor el indicador,

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)
	Evacuación parcial.	90,00%	100,00%	El indicador es superior al 100% lo cual es muy bueno, significa que evacuaron más procesos que los ingresados durante el año,
	Evacuación total.	65,00%	100,00%	El indicador es superior al 65% lo cual es muy bueno, significa que del total de procesos, incluido el inventario inicial, se evacuaron por encima de la meta,
Proceso Garantías Juzgado 2	Incremento demanda judicial.	5,00%	66%	El indicador es positivo, porque fueron mayores el número de ingresos con respecto al año anterior,
	Congestión	35,00%	0,00%	El indicador es menor al 35% lo cual es muy bueno, entre menor el índice mejor el indicador,
	Evacuación parcial.	90,00%	100,00%	El indicador es superior al 100% lo cual es muy bueno, significa que evacuaron más procesos que los ingresados durante el año,
	Evacuación total.	65,00%	100,00%	El indicador es superior al 65% lo cual es muy bueno, significa que del total de procesos, incluido el inventario inicial, se evacuaron por encima de la meta,
Proceso Garantías Juzgado 3	Incremento demanda judicial.	5,00%	11%	El indicador es positivo, porque fueron mayores el número de ingresos con respecto al año anterior,
	Congestión	35,00%	0,00%	El indicador es menor al 35% lo cual es muy bueno, entre menor el índice mejor el indicador,
	Evacuación parcial.	90,00%	100,00%	El indicador es superior al 100% lo cual es muy bueno, significa que evacuaron más procesos que los ingresados durante el año,
	Evacuación total.	65,00%	100,00%	El indicador es superior al 65% lo cual es muy bueno, significa que del total de procesos, incluido el inventario inicial, se evacuaron por encima de la meta,
Proceso Conocimiento Juzgado 1	Incremento demanda judicial.	5,00%	-9%	El indicador es negativo, porque fueron menor el número de ingresos con respecto al año anterior,
	Congestión	35,00%	46,15%	El indicador es mayor al 35% lo cual NO es bueno, entre menor el índice mejor el indicador,
	Evacuación parcial.	90,00%	112,00%	El indicador es superior al 100% lo cual es muy bueno, significa que evacuaron más procesos que los ingresados durante el año,
	Evacuación total.	65,00%	53,85%	El indicador es inferior al 65% lo cual NO es bueno, significa que del total de procesos, incluido el inventario inicial, se evacuaron por debajo de la meta,
Proceso Conocimiento Juzgado 2	Incremento demanda judicial.	5,00%	-25%	El indicador es negativo, porque fueron menor el número de ingresos con respecto al año anterior,
	Congestión	35,00%	22,54%	El indicador es menor al 35% lo cual es muy bueno, entre menor el índice mejor el indicador,
	Evacuación parcial.	90,00%	122,22%	El indicador es superior al 100% lo cual es muy bueno, significa que evacuaron más procesos que los ingresados durante el año,
	Evacuación total.	65,00%	77,46%	El indicador es superior al 65% lo cual es muy bueno, significa que del total de procesos, incluido el inventario inicial, se evacuaron por encima de la meta,
Gestión de Servicios judiciales	Errores en reparto	Manual 5%	1,07%	El indicador es menor al 5% lo cual es muy bueno, entre menor el índice mejor el indicador,
	Errores en comunicación	5%	0%	El indicador es menor al 5% lo cual es muy bueno, entre menor el índice mejor el indicador,
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)
	Nivel de atención, requerimientos, notificación	95%	98,92%	El indicador es superior al 95%, lo cual es muy bueno.
	Nivel de actualización de la base de datos	100%	100%	Se cumplió con la meta, lo cual es muy bueno.
Atención al Usuario	Nivel de atención de solicitudes de PQRSDF.	100%	100%	Se cumplió con la meta, lo cual es muy bueno.

## 6. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS

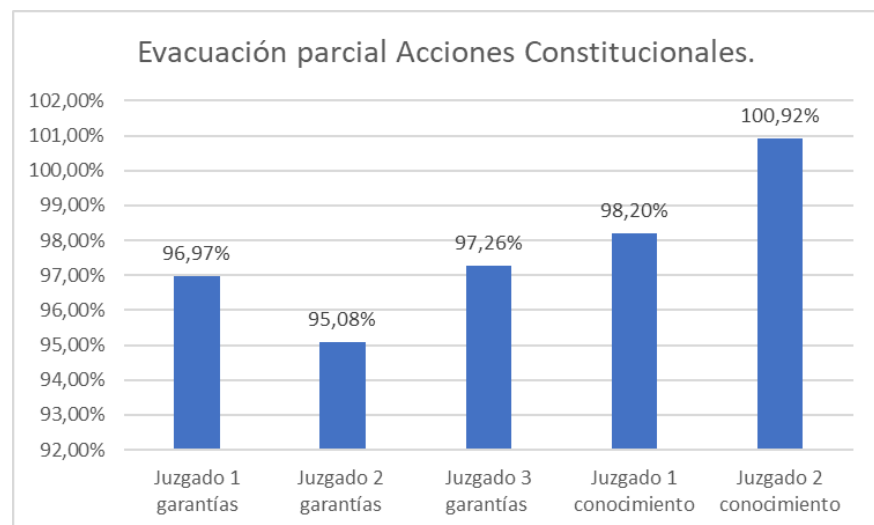
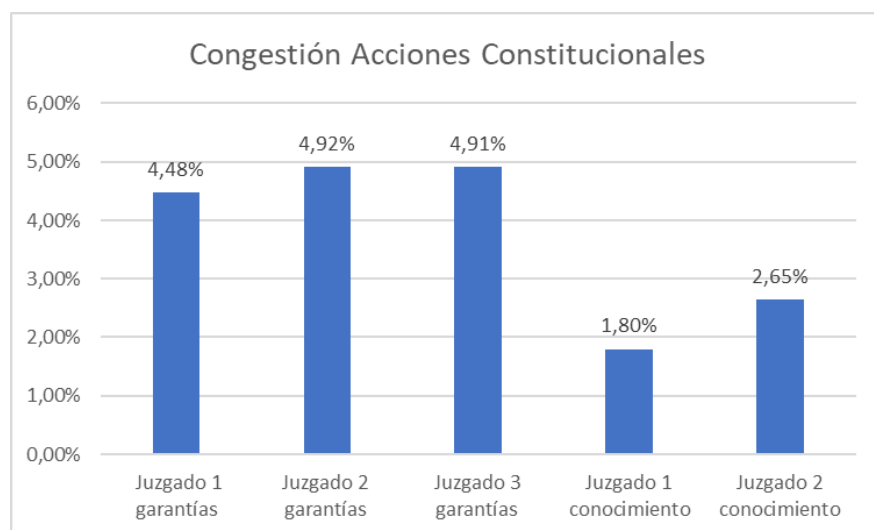
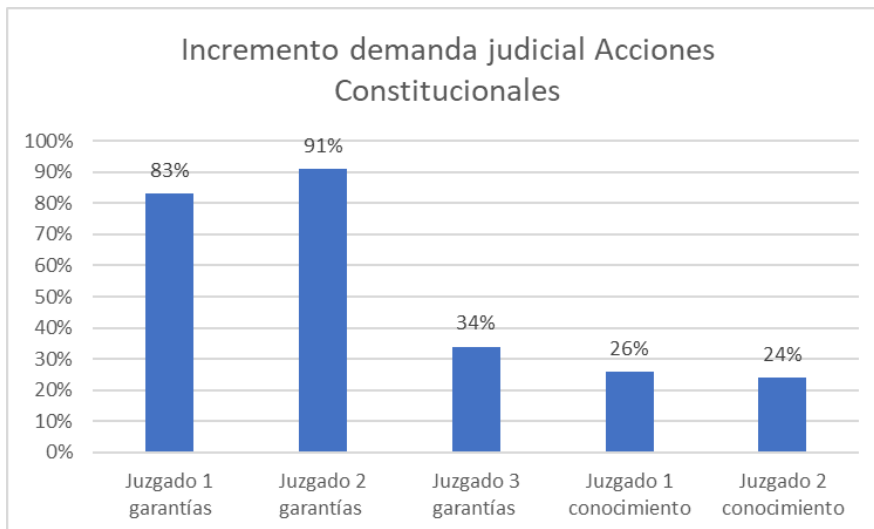
Nota: Una Salida No Conforme se entiende como el incumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio y la no realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas. Debe tenerse en cuenta el contexto específico.

NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES				
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Gestión de Servicios judiciales	3	Se realizó el reparto al juzgado del circuito. Se verificó los repartos efectuados de septiembre a diciembre del año 2021, así mismo como el año 2022 y 2023, encontrándose que es un mismo error puntual de los días 27 y 28 de octubre de 2021 por parte del citador. No siendo reiterativo en el tiempo, ni presentándose algún indicio de mala fe.	Se establece un control para verificar que todos los repartos efectuados por el técnico de sistemas tengan el acta de reparto correspondiente.  Adicionalmente, se remite ese informe a los juzgados y fiscalías, con el objeto de corroborar con las mismas que todas las solicitudes fueron objeto de reparto y que el juzgado verifique los repartos efectuados en el mes.	Modificación del procedimiento de reparto, estableciendo un control manual de la remisión de las actas de reparto a los juzgados.

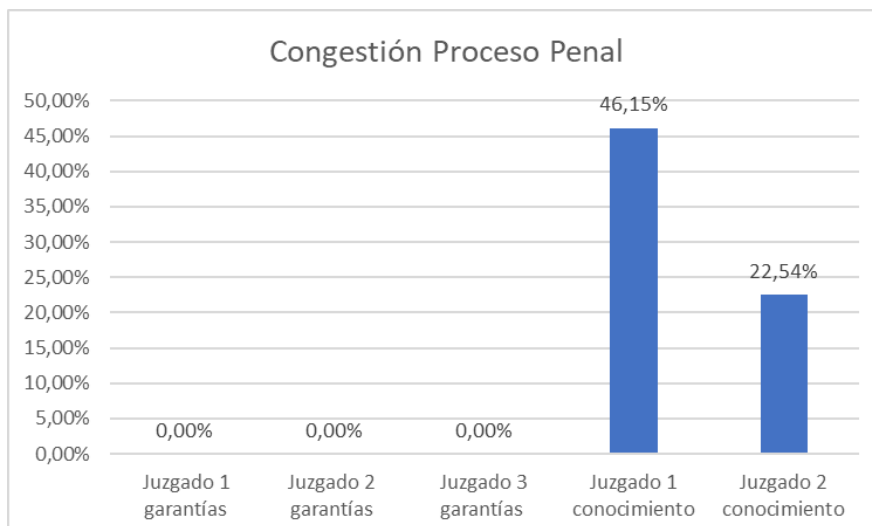
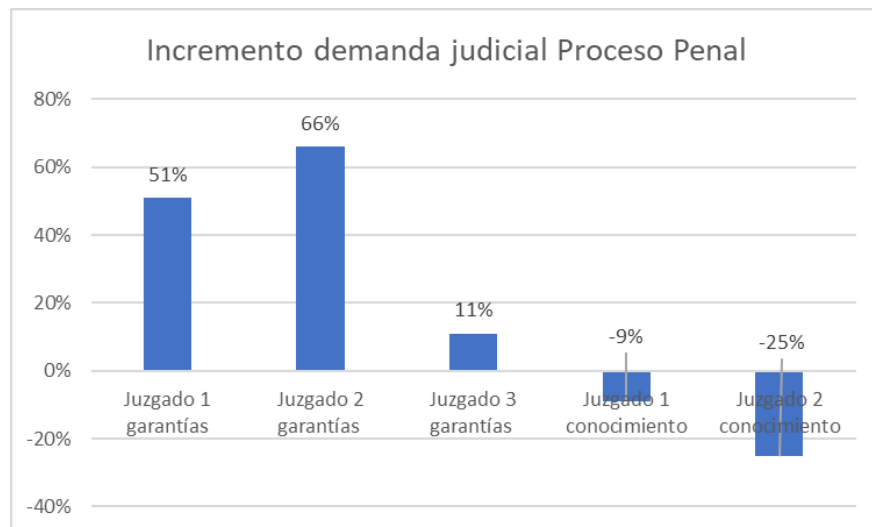
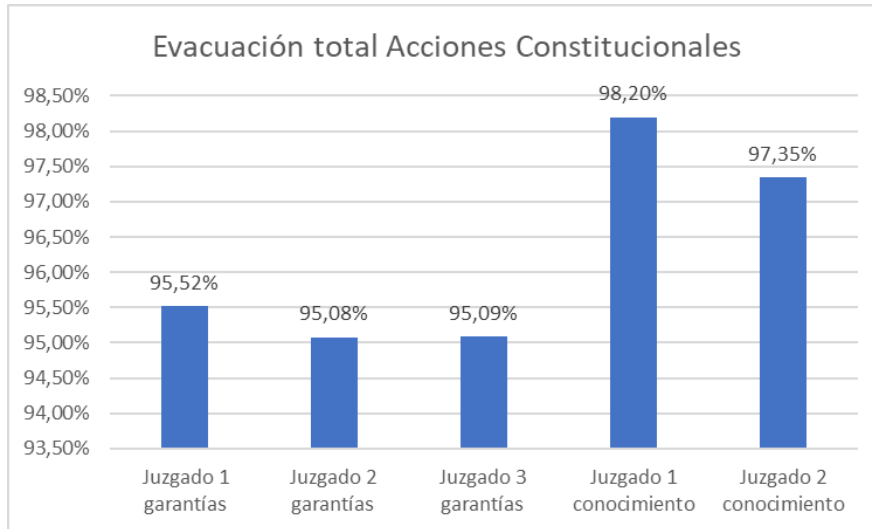
## 7. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos)

Realizando el análisis respectivo del desempeño del proceso de Garantías y Conocimiento, se concluye que el resultado y medición del total de indicadores analizados para la vigencia 2023, se encuentra con un nivel de cumplimiento para cada indicador, como se puede observar a continuación:

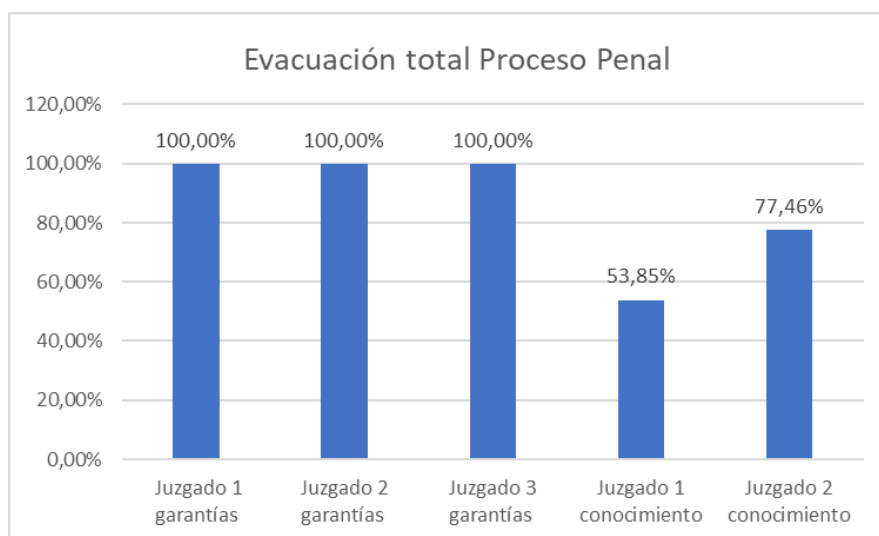
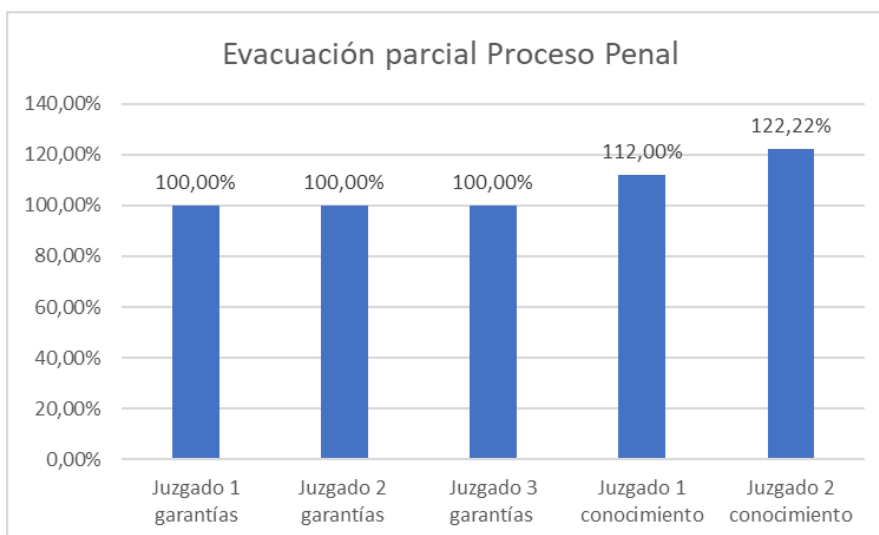
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



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



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



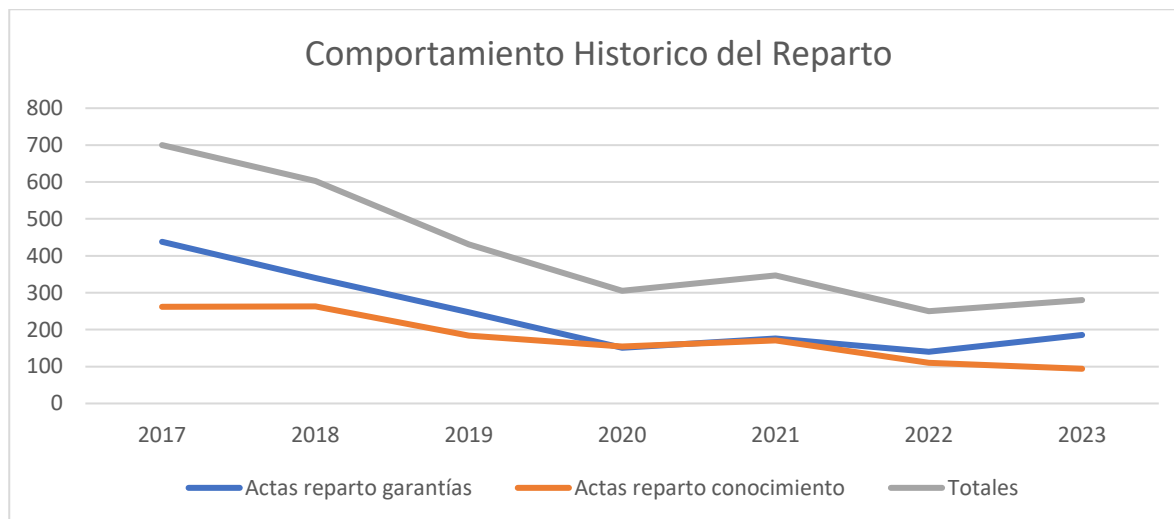
## Reparto y asignaciones.

Las estadísticas de las actas de reparto son:

Conceptos	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Actas reparto garantías	438	340	247	151	176	140	186
Actas reparto conocimiento	262	263	184	154	171	110	94
<b>Totales</b>	<b>700</b>	<b>603</b>	<b>431</b>	<b>305</b>	<b>347</b>	<b>250</b>	<b>280</b>

Fuente: Informe reporte conocimiento y cronograma (actas de reparto de garantías).

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



### Indicador de errores en reparto.

AÑO	ERRORES	REPARTOS	INDICADOR
2021	0	347	0%
2022	0	250	0%
2023	3	280	1%

**Observación:** Los errores corresponden al año 2021 y se detectaron en este año. El análisis de las situaciones se realizó en la parte de SALIDAS NO CONFORMES en el informe de gestión del tercer trimestre.

### Administración de salas de audiencias.

### Generación de enlaces para la grabación de las audiencias por los últimos años.

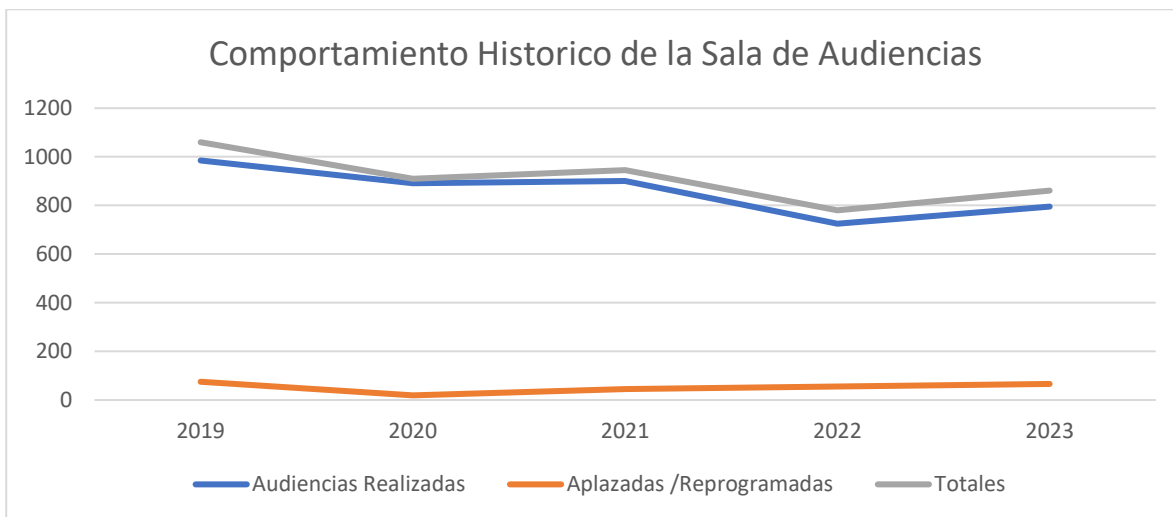
Se tiene en cuenta es la asignación de los enlaces (link) que se agendan.

Conceptos	2019	2020	2021	2022	2023
Realizadas	985	891	900	732	795
Aplazadas /Reprogramadas	75	19	45	55	66
<b>Totales</b>	<b>1060</b>	<b>910</b>	<b>945</b>	<b>787</b>	<b>861</b>

Fuente: Archivo cronograma 2023

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

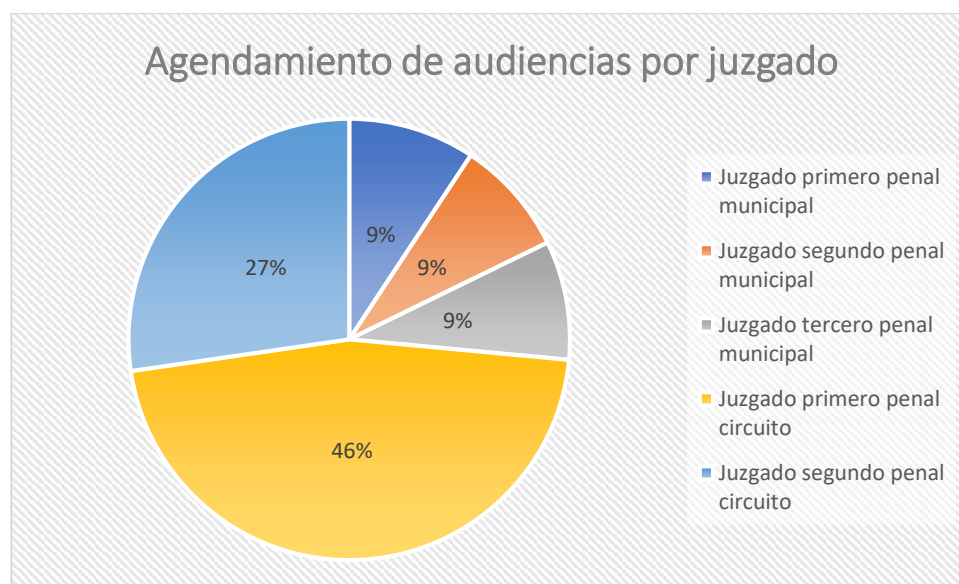




### Generación de enlaces para la grabación de las audiencias

AGENDAMIENTO DE AUDIENCIAS	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
<b>Juzgado primero penal municipal</b>	20	20	25	15
<b>Juzgado segundo penal municipal</b>	14	22	23	14
<b>Juzgado tercero penal municipal</b>	19	17	18	21
<b>Juzgado primero penal circuito</b>	104	96	111	87
<b>Juzgado segundo penal circuito</b>	69	56	56	54
<b>TOTALES</b>	<b>226</b>	<b>211</b>	<b>233</b>	<b>191</b>

Fuente: Archivo cronograma 2023



**Observación:** La mayor parte de las solicitudes se efectúa por parte de los juzgados de conocimiento.

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



## Utilización física de las salas de audiencias.

El seguimiento de la utilización física de las salas de audiencia se lleva a cabo desde el 13 de febrero del presente año y se tienen los siguientes datos:

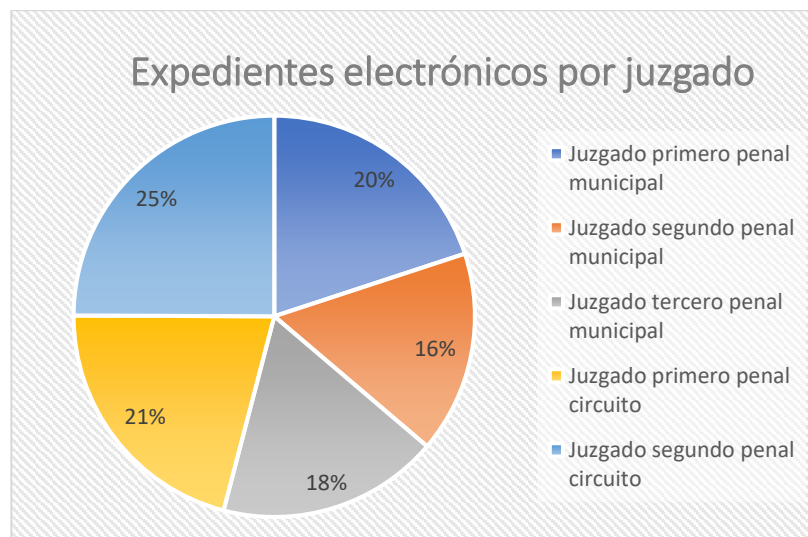
Utilización salas de Audiencias físicas	Número ocasiones	Personas
<b>Primer trimestre (desde 13/02/2023)</b>	<b>57</b>	<b>115</b>
<b>Segundo trimestre</b>	<b>121</b>	<b>257</b>
<b>Tercer trimestre</b>	<b>84</b>	<b>314</b>
<b>Cuarto trimestre</b>	<b>79</b>	<b>217</b>
<b>TOTALES</b>	<b>341</b>	<b>903</b>

## Archivo tecnológico.

### Expedientes electrónicos remitidos.

Son los archivos tecnológicos de las actuaciones y diligencias de las audiencias realizadas, las cuales se ajustan a los nuevos requerimientos como son el expediente electrónico.

Expediente Electrónico por juzgado	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
<b>Juzgado primero penal municipal</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>16</b>
<b>Juzgado segundo penal municipal</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>15</b>
<b>Juzgado tercero penal municipal</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>15</b>
<b>Juzgado primero penal circuito</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>20</b>
<b>Juzgado segundo penal circuito</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL EXPEDIENTES RECIBIDOS</b>	<b>100</b>	<b>84</b>	<b>115</b>	<b>82</b>



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

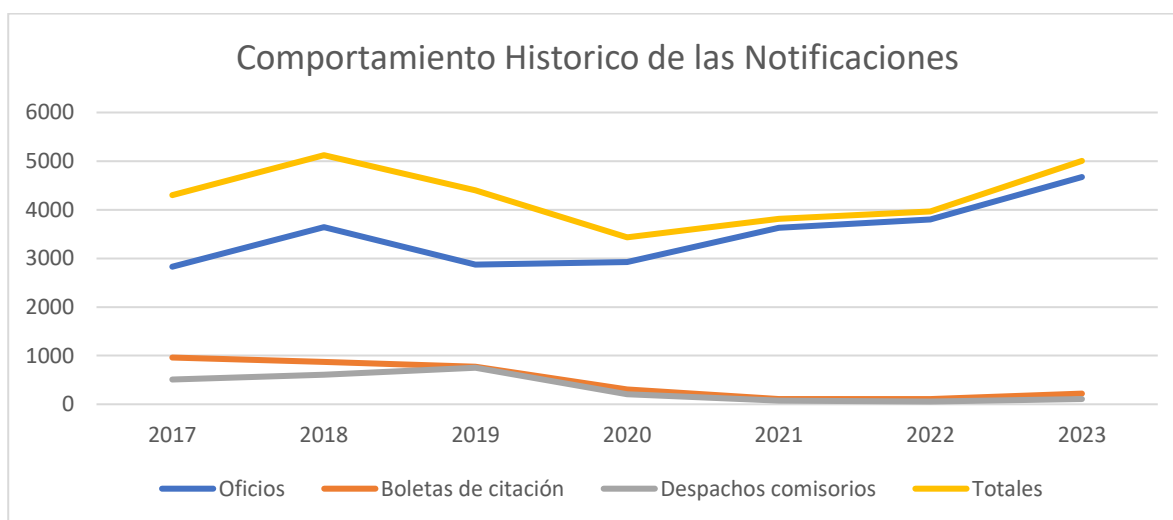


## Comunicaciones.

### Comportamiento de los últimos años.

En comunicaciones se tienen las siguientes estadísticas:

Conceptos	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Oficios	2829	3640	2872	2922	3630	3802	4673
Boletas de citación	961	871	774	304	110	107	220
Despachos comisorios	510	611	751	207	76	57	111
<b>Totales</b>	<b>4300</b>	<b>5122</b>	<b>4397</b>	<b>3433</b>	<b>3816</b>	<b>3966</b>	<b>5004</b>



**Observación:** En el 2023 se efectuaron el mayor número de comunicaciones, solamente superados por el año 2018.

### Utilización herramientas tecnológicas trimestral del 2023.

Utilización de herramientas tecnológicas para la comunicación TIC, como se observa en el siguiente cuadro.

2023	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV
Correo electronico	1354	930	1098	894
Llamadas	396	368	394	334
WhatsApp	83	25	24	47
<b>Totales</b>	<b>1833</b>	<b>1323</b>	<b>1516</b>	<b>1275</b>

Fuente: Documento control solicitudes audiencias 2023

Se la información de la utilización del WhatsApp corresponde únicamente al juzgado segundo del circuito, que lo permite como mecanismo de notificación conforme a la normatividad legal vigente.

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



### Nivel de atención de solicitudes de notificación.

2022	Cantidad Solicitudes	Solicitudes No cerradas	Indicador
3 Trimestre	182	11	93,95%
4 Trimestre	165	23	84,24%

2023	Cantidad Solicitudes	Solicitudes No cerradas	Indicador
1 Trimestre	260	34	86,92%
2 Trimestre	178	23	87,07%
3 Trimestre	207	9	95,65%
4 Trimestre	188	9	95,21%

Fuente: Documento control solicitudes audiencias 2023

### Seguimiento de las sanciones:

No se tiene información desde el año 2018, por lo cual no se puede realizar un análisis histórico. Por el año 2023, se tiene la siguiente información:

#### Actividades realizadas por Asistencia Social 2023.

ÍTEMS	Trimestre	Trimestre	Trimestre	Trimestre
	1	2	3	4
Actuaciones realizadas (presentaciones personales, llamadas de jóvenes o a operadores)	35	67	31	54
Correos electrónicos remitidos por diferentes aspectos a Operadores, a Despachos, a Centros Penitenciarios o a Defensorías de Familia	395	268	186	198
Entrevista con jóvenes	17	17	12	12
Oficios con expedientes revisados/remitidos a despacho para modificación o extinción de sanción	49	30	50	41
Oficios a operadores vinculando a joven para cumplimiento de sanción o solicitando información de cumplimiento	161	27	18	31
Oficios a Defensoría de familia solicitando información de jóvenes sancionados		13	1	2

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



Oficios a EPMSC solicitando información de jóvenes que cumplen Reglas de Conducta privados de la libertad como adultos		5	5	4
Expedientes recibidos de despachos para vigilancia de sanción	19	29	27	12
Fichas técnicas	22	23	19	
Oficios a SIJIN				2
Informes a despachos con las presentaciones de los jóvenes o con reporte para modificar la sanción	21	22	44	67
Tramites de comisiones vinculación o devolución	1	3	2	2
Reuniones Defensorías ICBF para estudios de caso	4	4	4	10

### Inventario de menores sancionados 2023

Sanción	A marzo	A junio	A septiembre	A diciembre
Privación de la libertad	57	65	59	53
Internación en medio semicerrado	90	96	88	89
Libertad asistida/vigilada	41	40	36	39
Prestación de servicios a la comunidad	3	5	3	2
Reglas de conducta	52	44	39	34
Amonestación	8	6	6	5
<b>Totales jóvenes sancionados</b>	<b>251</b>	<b>256</b>	<b>231</b>	<b>222</b>

## 8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Acciones constitucionales Garantías Conocimiento Atención al Usuario	Auditor Líder Dra. Blanca Montañez  Equipo Auditor:	25 DE JULIO DE 2023	0	No se presentaron No Conformidades.  <b>Oportunidades de mejora:</b>  Actualizar matrices de riesgos de los procesos misionales y de apoyo de acuerdo a los nuevos formatos establecidos para los

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



PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Gestión de servicios Judiciales Evaluación SIGCMA	Dra. Nidia Rocío Espinosa Santamaría.			<p>sistemas de gestión certificados. <b>Observación: Esta oportunidad no aplica para el SRPA de Armenia, ya que la matriz está elaborada en el formato actualizado.</b></p> <p>Revisar y actualizar información contenida en formatos sobre la normatividad vigente tanto legal como de calidad en las diferentes dependencias. <b>Observación: Esta oportunidad no aplica para el SRPA de Armenia, ya que el documento listado maestro de documentos fue elaborado en el año 2023, por lo cual, se encuentra actualizado.</b></p> <p>Promover las buenas prácticas de herramientas que han adoptado algunas dependencias y despachos judiciales a las demás que apliquen para fortalecer los controles y disminuir los riesgos a los que se encuentran expuestos los procesos. <b>Observación: existe una gran deficiencia en la utilización de las herramientas de apoyo tecnológico y la gran mayoría de los procesos se llevan de forma manual, para corregir este problema se comenzó con la implementación del tyba – justicia XXI web para el reparto, pero claramente se espera ser tenido en cuenta para la implementación del Sistema Integrado Único de Gestión Judicial como elemento fundamental para el control y mejora en la prestación del servicio.</b></p>
Acciones constitucionales Garantías Conocimiento Atención al Usuario Gestión de servicios Judiciales Evaluación SIGCMA	Auditor Líder Dra. Andrea Mejía	11 de septiembre de 2023		<p>La creación del comité seccional de Calidad para la Especialidad Penal para Adolescentes por parte del consejo seccional, denota compromiso por parte de la seccional Quindío frente al sistema de gestión.</p> <p>La manera en que se presenta la información del proceso, de manera ordenada y clara, asegura la gestión del conocimiento dentro del sistema de responsabilidad penal para adolescentes, así como una trazabilidad adecuada para el ejercicio de la auditoría.</p> <p>La información documentada que tiene el proceso para el sistema de gestión asegura la gestión del conocimiento y el estándar para la prestación del servicio de administración de la justicia.</p> <p>La medición que hacen los procesos de manera autónoma del nivel central, permite conocer con detalle el desempeño de cada uno de ellos en la seccional.</p> <p>La competencia de los procesos y el conocimiento que tienen acerca de las actividades de cada uno de ellos, esto asegura la ejecución adecuada de las mismas.</p> <p><b>Oportunidades de mejora:</b></p> <p>Fortalecer los mecanismos de atención y respuesta ante emergencias, con el fin de afrontar de manera segura los fenómenos naturales y de esta manera asegurar el cuidado de los servidores judiciales. Todos los procesos.</p>

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





PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
				<p><b>Observación:</b> Se realizaron acciones por parte del programa de salud ocupacional y la brigada emergencia de la seccional Quindío, para el manejo de la observación.</p> <p>Revisar la aplicabilidad de la actividad de la fase del actuar en las caracterizaciones de proceso; con el fin de evidenciar las mejoras que implementan los procesos.</p> <p><b>Observación:</b> Se propone, dentro del plan de acción 2024, la revisión de las caracterizaciones.</p>

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

No aplica para los despachos judiciales

### 10. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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

ACTIVIDAD	POAI 2023
Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial.	\$ 900.000.000
Formar, capacitar y certificar en modelos de gestión, sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad informática, norma antisoborno, estructuras de alto nivel articuladas a la NTC 6256:2021 y GTC 286:2021	\$ 1.200.000.000
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>

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



## 11. EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA GESTIONAR LOS RIESGOS Y ABORDAR OPORTUNIDADES

PROCESO	RIESGO Y/U 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?
Mejoramiento SIGCMA	Se elaboró la matriz de riesgos en el mes de agosto – septiembre, utilizando el último formato expedido por el SIGCMA.	Se implementó la matriz de riesgo como elemento para el mejoramiento de la prestación del servicio al identificar los riesgos y buscar los mecanismos de control.  Se realizó un muy buen trabajo con el apoyo del Magistrado Jaime Arteaga.	NO	NO
Gestión de servicios Judiciales	<b>Proceso de reparto:</b> Incumplimiento del procedimiento de reparto.	El coordinador del centro de servicios, mensualmente, verifica el cumplimiento del procedimiento de reparto, mediante la verificación de las solicitudes de escritos de acusación y los correos remitidos a los juzgados, información que se remite a la fiscalía para su confirmación y a los juzgados para su control.  Así mismo, revisando las salidas no conformes o quejas sobre reparto.	NO	NO
Gestión de Acciones Constitucionales  Proceso Garantías.  Proceso Conocimiento	<b>Solicitud de notificación:</b> No incluir en la solicitud de notificación la totalidad de las personas requeridas para la realización audiencia.	El empleado encargado del juzgado, permanente, debe comprobar que se coloquen en la solicitud de citación todas las personas necesarias para la audiencia. Para lo cual debe verificar la exactitud de las partes entre el expediente y el oficio de solicitud, dependiendo del tipo de proceso.  En caso de detectar error, se debe elaborar un oficio de solicitud advirtiendo la persona que debe ser notificada.	NO	NO
Gestión de servicios Judiciales	<b>Proceso de notificación:</b> No dar respuesta a las solicitudes de notificaciones, no hacerlo oportunamente o no aplicar la normatividad	implementación del documento denominado “seguimiento control de solicitudes”, el cual se remite constantemente a los empleados del grupo de comunicaciones para que su verificación. Adicionalmente, se estableció un procedimiento para notificar a las solicitudes más próximas cuando el volumen de solicitudes excede la capacidad de respuesta. Por último, se determinó claramente el procedimiento de notificación teniendo en cuenta las últimas normas sobre la utilización de TIC.	NO	NO
Gestión de servicios Judiciales	<b>Proceso de notificación:</b> Direcciones físicas o electrónicas de las partes	Cuando se encuentran problemas para notificar a las personas, se busca información con el ICBF y/o la fiscalía, de continuarse el problema se oficia a	NO	NO

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



PROCESO	RIESGO Y/U 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?
	interesadas, erradas o inexistentes.	la fiscalía o defensoría, según corresponda y al juzgado, con el objeto que se subsane antes de la audiencia.		
Gestión de servicios Judiciales	<b>Proceso de notificación:</b> Errores en la digitación, en los oficios de solicitud de notificación o en los oficios de citación para la audiencia.	Se lleva implemento una base de datos y combinación de correspondencia, para evitar los errores de digitación y el mantener la información actualizada.	NO	NO
Proceso Garantías.  Proceso Conocimiento	<b>Realización de la audiencia:</b> Cruce de audiencias entre juzgados	El Juez (director del despacho), diariamente, hace seguimiento a la planificación de audiencias, revisando el tipo de audiencias realiza y los tiempos programados para cada una.  En caso de presentarse un cruce de audiencias, debe remitir una solicitud informando nueva fecha y hora de la reprogramación de audiencia, antes de notificarse a las partes.	NO	NO
Proceso Garantías.  Proceso Conocimiento	<b>Realización de la audiencia:</b> Posibilidad de no atender la solicitud de un fiscal o parte interesada para la realización de una audiencia preliminar o de no cumplir la programación de audiencias de conocimiento.	El servidor encargado del juzgado, antes de cada audiencia, verifica cualquier falla relacionada con el proceso de notificación, sin importar si el error es del juzgado o el notificador, mediante la revisión de la solicitud de citación y el informe de citación, advirtiendo al centro de servicios para que subsane cualquier problema antes de la audiencia.  En caso de no poderse corregir, se lleva como salida no conforme para el mejoramiento del proceso de notificación o solicitud de audiencia, y se solicita la reprogramación de la audiencia.	NO	NO
Proceso Garantías.  Proceso Conocimiento	<b>Realización de la audiencia:</b> Incumplimiento de las metas establecidas.	El Juez (director del despacho), en cada trimestre, verifica las causas de la no realización de las audiencias y plantea soluciones.  Para lo cual, analiza si el tema es recurrente por fallas tecnológicas, errores de programación de audiencia, errores de notificación, inasistencia, etc. Cuando el número de situaciones supere el margen de tolerancia deberán ser reportados y tratado en el comité operativo, para que el mismo tome acciones correctivas.	NO	NO
Gestión de servicios Judiciales	<b>Sala de audiencia:</b> Fallas en el servicio de internet, conectividad irregular y deficiencias operativas.	El Técnico en sistemas, diariamente, hace seguimiento a las salas de audiencias, revisando físicamente los	NO	NO

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



PROCESO	RIESGO Y/U 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?
		equipos y la conexión en las salas de audiencias.  En caso, de detectar algún daño, se buscará las soluciones, de no ser posible se realiza la solicitud de reprogramación de audiencia.		

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

Han sido eficaces porque se ha disminuido la probabilidad de ocurrencia de cada evento y el impacto que se genera en los usuarios.

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

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

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

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

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	Nº ABIERTAS	Nº CERRADAS	Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE	Nº ABIERTAS	Nº CERRADAS	Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE	
Gestión de servicios Judiciales	1	1	1	1	1	1	Se implementó desde el mes de noviembre de 2023 el programa TYBA – Justicia XXI web para efectuar el reparto utilizando las herramientas tecnológicas dispuestas por la Rama Judicial.  Se actualizó el procedimiento de reparto ante la identificación de una salida no conforme y la necesidad de efectuar una acción correctiva – preventiva.
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</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

## SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Actualizar constantemente los documentos del SIGCMA y desarrollar las actividades planeadas para el año 2024.	Líderes de proceso	2024

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

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?	No, se plantea continuar la alineación al SIGCMA del nivel central.
¿Se requieren recursos?	Sí, se manifiesta la necesidad de herramientas tecnológicas que apoyen la gestión judicial, como, por ejemplo, la agenda virtual para la programación de audiencias por parte de los juzgados.

### 15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	El SIGCMA de los juzgados y centro de servicios penales para adolescentes, cumple los requisitos legales, de los usuarios y de la organización mediante la aplicación de los instrumentos del SIGCMA dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Consejo Superior.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE.	Se controlan los procesos contribuyendo al logro de los objetivos, lo que genera mayor confianza en los usuarios.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO.	Está alineado a la misión y visión del Consejo Superior, a los valores y principios y aporta al cumplimiento de los pilares estratégicos del Plan sectorial de desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.</li> <li>• Calidad de la Justicia</li> <li>• Anticorrupción y Transparencia</li> </ul>
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ.	Es eficaz de acuerdo con los resultados de los indicadores de gestión que cumplen las metas, en los casos que no se alcanzan se realizan acciones para su logro. Se monitorean los riesgos en cada proceso.

### 16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

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

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

Se deben implementar y fortalecer cada vez más estrategias y buenas prácticas enmarcadas hacia la preservación de los recursos y protección del medio ambiente, dando cumplimiento a los requisitos

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



legales vigentes ambientales por parte de las dependencias judiciales y administrativas de la Rama Judicial.

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

Los procesos relacionados con la jurisdicción penal adolescente de Armenia por la vigencia 2023 opera de forma adecuada, conveniente, eficaz y está alineado con la estrategia institucional. Con este se da cumplimiento a las disposiciones en materia de acceso al servicio justicia, favoreciendo la consecución eficiente de los objetivos de la Rama Judicial en el cumplimiento del quehacer institucional; buscando agregar valor a la gestión y mejorar las operaciones.

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