



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
- Coordinación Nacional -

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





| DEPENDENCIA | JUZGADOS PENALES SISTEMA PENAL ORAL ACUSATORIO DE BUGA | LÍDER DEL SIGCMA | Mg. Dr. JUAN CARLOS SANTACRUZ LÓPEZ |
|--|--|---|--|
| FECHA DE REALIZACIÓN | 23/01/2024 | FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA | 01/03/2024 |
| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | MACRO - PROCESOS | PROCESOS | Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección |
| <p>1. Acceso e Infraestructura Física: Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.</p> | ESTRATÉGICOS | Planeación Estratégica | X |
| | | Comunicación Institucional | X |
| <p>2. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información: Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional.</p> | MISIONALES | Gestión de Acciones Constitucionales | X |
| | | Proceso Garantías | X |
| | | Proceso Conocimiento | X |
| <p>3. Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas: Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.</p> | APOYO | Atención al Usuario | X |
| | | Gestión de Servicios judiciales | X |
| | | Gestión Administrativa | X |
| <p>4. Talento Humano: Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."</p> | EVALUACIÓN Y MEJORA | Mejoramiento SIGCMA | X |
| <p>5. Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.</p> | | | |



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

| COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2023) (Copiar de compromisos de la reunión anterior) | ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia) |
|---|---|
| Reforzar y aumentar las competencias de los servidores judiciales frente a cada componente del Sistema mediante mecanismos de Sensibilización, capacitación y socialización, entre otros. | Continúa Con el apoyo del Profesional Grado 12, que es Ingeniero de Sistemas y el Técnico en Sistemas Grado 11, se ha estado dando soporte permanente a los empleados del Centro de Servicios Judiciales y a los despachos que lo requieran en capacitación de las herramientas colaborativas. |
| Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567). | Continúa Aunque durante el 2023 se hizo una campaña de culturalización frente al protocolo de digitalización, apoyada por las exigencias del Tribunal Superior de Buga, mediante las circulares CSJVAC20-26 del Consejo Superior de la Judicatura Consejo Seccional de la Judicatura del Valle del Cauca, referente al protocolo de la remisión de expedientes y la Circular 3 del Tribunal superior de Buga Sala Penal, esta actividad se continua para el año 2024, debido al cambio de empleados y funcionarios en los despachos. |
| Crear la plataforma de consulta de audios para el Centro de Servicios Judiciales, que permita una consulta ágil y mejoramiento del servicio a las partes interesadas que intervienen directamente en los procesos. | Continúa Se avanza en un 70%, las plataformas están creadas y activas en consulta. |
| Actualizar la información documentada, referente a: Manual de Proceso y Procedimientos y Protocolos operativos. | Continúa No se ha podido avanzar, debido a la disponibilidad y cambios en los despachos, se aplaza para el 2024. |
| Actualización y mantenimiento de la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización y teniendo en cuenta los nuevos modelos de trabajo virtuales y la alternancia | Concluido Se tiene actualizada la plataforma del SIGMA, de acuerdo a los cambios ordenados desde la Coordinación Nacional, en lo relacionado con matriz de riesgo, manual de calidad y plan de acción. |

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| 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 |



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) |
|------------------|---|--|---|
| Proceso Misional | Se dieron cambios en la legislación, en cuanto a los procesos que conoce el Juzgado Ambulante | Se redefinió mediante los siguientes acuerdo y sentencias, la territorialidad y competencia del Juzgado Ambulante de Garantías: Acuerdo AP1134 de 2023; Auto AP3021-2023; Providencia 63971 del 21 de junio del 2023; Sentencia de Tutela de segunda instancia STP6904 del 13 de julio de 2023; Auto AP3262 del 27 de octubre del 2023; Auto de Segunda Instancia Acta No 068 Mg. Dr. Juan Carlos Santacruz López. | Se ordeno que, en las solicitudes de audiencia, las partes deben especificar si el proceso corresponde a un GDO, para poder proceder al reparto y así evitar el vencimiento de los términos, sobre todo en la libertad por vencimiento de términos. |
| | | Se especifico la competencia territorial y se especificó la competencia a GDO 'GDA | |

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| 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)- (Resultado anual)

| PROCESO | TEMA DE LA ENCUESTA | RESULTADO | META | ANÁLISIS |
|----------------------------------|---|--|---|--|
| transversal a todos los procesos | Se tomará la encuesta de percepción sobre el servicio de justicia por jurisdicción, especialidad y con enfoque territorial. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Una de las dimensiones mejor evaluadas, tanto por partes procesales como intervinientes. Facilidad de acceso 8 de 10. 2. Predominio del uso de servicios virtuales frente al presencial (el 90%): El medio virtual se ha constituido en una forma de acceso en tiempos de pandemia. 3. Recursos dispuestos: Sedes físicas las mejor evaluadas. Oportunidad de mejora en la traducción a lenguas nativas y lenguaje de señas. 4. Los distritos de estrato muestral medio son los que reportan una mayor calificación en la facilidad en el acceso. 5. La congestión judicial es considerada como determinante para el retraso del servicio de justicia, la calificación es de 3 puntos de 5. 6. Se deberían revisar estrategias que lleven a descongestionar el sistema de justicia y mejorar la rapidez del servicio. 7. El sistema oral recibe una buena calificación por 2/3 de los usuarios 8. Los retrasos en el sistema judicial no se identifican dentro de una etapa determinada, sino como una generalidad del proceso judicial 9. Existe una posibilidad de mejora en la eficiencia en el acceso al proceso, puesto que solo 1 de cada 10 encuestados manifestaron tener acceso a su proceso. 10. Mas de la mitad de los encuestados manifiestan que el servicio de justicia es eficaz o muy eficaz: 52 de cada 100 11. El 40% de los usuarios procesales consideran eficaz o muy eficaz y para el caso de los intervinientes es el 52%. 12. En lo que tiene que ver con las sentencias y la garantía al derecho de defensa se encuentra bien calificado. Todos con más de 3.7 puntos de 5. 13. Mas de la mitad de los usuarios del sistema de justicia tiene una percepción favorable de las sentencias porque dan fin al proceso y al conocimiento de los servidores judiciales 55% 14. El servicio de justicia es percibido como independiente en el país 15. Se perciben posibles limitaciones en cuanto a la independencia y autonomía: Incidencia de sus superiores jerárquicos en un 77% Grupos económicos de poder en un 85% Grupos armados al margen de la ley 18% Los medios de comunicación 25% Seguridad de jueces y magistrados 27% | <ol style="list-style-type: none"> 16. Determinar la percepción en cuanto al acceso a la administración de justicia. 17. Establecer la percepción en cuanto a la equidad en la administración de justicia. 18. Determinar la percepción de la transparencia en la administración de justicia. 19. Establecer la percepción en la eficiencia de la administración de justicia. 20. Determinar la percepción de eficacia en la administración de justicia. 21. Establecer la percepción en cuanto a la independencia y autonomía de la administración de justicia. 22. Determinar la percepción de la imagen en la administración de justicia. | Los resultados de la encuesta muestran que todavía se tiene mucho que mejorar en los aspectos de acceso, donde la mejor percepción se da en el sistema penal, transparencia, eficacia, eficiencia, equidad, independencia y autonomía y en la imagen, aunque se han hecho grandes cambios, los despachos judiciales todavía no están suficientemente actualizados en la digitalización y esto representa una limitante en el acceso a la justicia. |

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



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p>16. Con respecto a la percepción de la autonomía del CSJ es positiva en 58 de 100 usuarios El presupuesto de la rama judicial es considerado insuficiente por parte de los usuarios relacionado con: El crecimiento y la complejidad de los conflictos La necesidad de la modernización y aplicación de aparato de justicia En 82 de cada 100 usuarios</p> <p>17. La terminación de los procesos judiciales tiene una imagen positiva en 3.4 de cada 10 usuarios</p> <p>18. Los usuarios tienen una imagen positiva de los despachos y los funcionarios judiciales en 6 de cada 10</p> <p>19. Las medidas de virtualidad implementadas por el CSJ durante la pandemia de COVID-19 tienen una percepción positiva en 65 de cada 100 usuarios</p> <p>20. Los usuarios volverían a acudir al servicio de justicia en 9 de cada 10</p> <p>21. La evaluación entre los intervinientes es positiva para los abogados de confianza en un 4.1 de 5 y la calificación menor es para los Procuradores delegados con 3.5 de 5 puntos</p> | | |
|--|--|--|--|--|

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 |
|--|--|--|
| Encuesta 2022 CENDOJ | <p>Se da por las recomendaciones finales en el informe de la encuesta.</p> <p>1. Mantener atención en lo positivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilidad de acceso - Servicios virtuales - Divulgación - Buen trato (no- discriminación) - Buena imagen - Respuesta oportuna a los usuarios del sistema <p>2. Mantener atención en lo positivo:</p> | <p>Mayor inversión en equipos de cómputo – mayor capacitación en herramientas colaborativas Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla – creación cargos técnicos en sistemas grado 11 Acuerdo PCSJA22-12028 de diciembre 19 del 2022 y creación de despachos y cargos para el 2024 Acuerdo PCSJA23-12124 de 19 de diciembre de 2023.</p> |

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



| FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros) | COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN | RESULTADOS |
|--|---|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Imagen de eficacia de la justicia - La respuesta definitiva a los conflictos que se tramitan por esta vía - Que los usuarios desean volver al sistema de justicia para tramitar nuevamente un conflicto 3 mantener atención en lo positivo: <ul style="list-style-type: none"> - La buena imagen en cuanto a la garantía del derecho de defensa en las providencias judiciales - La buena imagen del CSJ 4. Revisar como acciones de mejora: <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la imagen de los usuarios frente a la independencia por las consideraciones sobre posibles limitaciones por sus superiores, medios de comunicación, grupos armados y seguridad 5. Revisar como acciones de mejora: <ul style="list-style-type: none"> - Ampliar el presupuesto de la rama judicial - Revisar con el Ministerio Público como mejorar su imagen frente a los usuarios del sistema de justicia. | |

3.1 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF

| PROCESO | NÚMERO RECIBIDAS | NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE | NÚMERO PENDIENTES | ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período) |
|------------------------------|------------------|----------------------------------|-------------------|--|
| Peticiones | | | | |
| No se presentaron peticiones | N/A | N/A | N/A | Todo se presenta directamente en audiencias a los despachos. |
| Total | | | | |
| Quejas | | | | |

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



| PROCESO | NÚMERO RECIBIDAS | NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE | NÚMERO PENDIENTES | ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período) |
|----------------------------------|------------------|----------------------------------|-------------------|--|
| No se presentaron quejas | N/A | N/A | N/A | Todo se presenta directamente en audiencias a los despachos. |
| Total | 0 | 0 | 0 | |
| Reclamos | | | | |
| No se presentaron reclamos | N/A | N/A | N/A | Todo se presenta directamente en audiencias a los despachos. |
| Total | 0 | 0 | 0 | |
| Sugerencias | | | | |
| No se presentaron sugerencias | N/A | N/A | N/A | Todo se presenta directamente en audiencias a los despachos. |
| Total | 0 | 0 | 0 | |
| Felicitaciones | | | | |
| No se presentaron felicitaciones | N/A | N/A | N/A | Todo se presenta directamente en audiencias a los despachos. |
| Total | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 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 |



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 | 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 medioambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información. | 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 | 100% | Teniendo en cuenta que el Centro de Servicios Judiciales es el encargado del reparto de todo el sistema penal del Circuito de Buga, cuenta con la información del número total de procesos recibidos así: 5.318 repartos en total, distribuidos así: 660 apelaciones a la Sala Penal; 3319 solicitudes de garantías; 352 procesos categoría municipal conocimiento; 706 procesos categoría circuito conocimiento y 281 procesos categoría circuito especializado, se respondió el 100% de solicitudes de información sobre procesos, expedición de certificados y 100% de comisorios recibidos. |
| 2 | Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de tomade 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. | 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 controles | Mantenimiento de la Certificación ICONTEC bajo las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 6256:2018. Jurisdicción Penal Auditoría Interna Cero No conformidades | Con la ejecución del Seguimiento del Plan de Acción de manera trimestral se realiza de manera organizada y concreta la participación en la auditoría programada desde la Coordinación Nacional del SIGCMA del Nivel Central. El mantenimiento del Sistema se demuestra a través de las siguientes actividades, realizadas a nivel nacional y a las cuales han asistido las dependencias judiciales: Capacitaciones Mesas de trabajo Alianzas Estratégicas Auditorías internas y externas. |
| 3 | 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 | 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 asegurando la | 100% | En desarrollo de las actividades misionales y especialmente la transformación digital, propuesta desde el nivel central, así como los compromisos a través del plan de acción, se ha logrado consignar y almacenar toda la información referente a los procesos judiciales en las plataformas digitales suministradas para tal fin como son el aplicativo Justicia XXI y en los repositorios One Drive y BESTDoc. Como medio más inmediato de la transformación digital, se estableció desde la vigencia anterior el correo único de recepción digital del Centro de Servicios Judiciales, con 16759 Correos electrónicos que surtieron su trámite en las áreas respectivas de atención. |



| | | | | |
|---|---|--|------|---|
| | | continuidad del negocio | | |
| 4 | Talento Humano: Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial." | Gestionar el desarrollo de las competencias, la toma de conciencia, la cultura organizacional y el compromiso de los servidores judiciales, de contribuir a generar valor público en la administración de justicia en el marco del cumplimiento de los requisitos aplicables y el comportamiento ético | 100% | Durante todo el año se concientizó a los servidores judiciales sobre el cumplimiento de los objetivos de cada área para el beneficio de toda la dependencia. El rendimiento de los servidores judiciales depende de sus conocimientos e interés por aprender a desarrollar cada tarea encomendada, desde la atención al público hasta el envío de los procesos a los diferentes despachos, por lo que la Coordinación se propuso durante todo el año capacitaciones en derecho penal y en sistema de gestión de calidad para reforzar los conocimientos y evidenciar perfiles para asignar funciones, para esto se ha dado todo el apoyo a los despachos y empleados de Centro de Servicios Judiciales, mediante el profesional grado 12 y el técnico en sistemas grado 11. |

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

| PROCESO | INDICADOR | META | RESULTADO | ANÁLISIS (comparar períodos) |
|----------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|---|
| MISIONAL | EVACUACIÓN PROCESOS | 70% Conocimiento | 85.6% Conocimiento | Se realiza el cálculo del indicador con base en las estadísticas publicadas por la UDAE. En conocimiento se tuvo un ingreso de procesos de 4834 y una salida de 4240, acumulados al tercer trimestre, para un índice de evacuación del 85.6%%, por encima de la meta del 70%. |
| | | 90% Garantías | 90.4% Garantías | En garantías, se tuvo un ingreso de procesos de 3763 y una salida de 3400, acumulada al tercer trimestre, para un índice de evacuación del 90.4%, levemente por encima de la meta del 90%. |
| | EFICIENCIA EVACUACIÓN PROCESOS | 70% Conocimiento | 58.6% Conocimiento | En la eficiencia, se mide el impacto del inventario en la evacuación de los despachos, esto afecta la etapa de conocimiento, debido a que su inventario es representativo. En garantías por principio, su inventario es mínimo y se da por el corte que se hace para los cálculos y reportes. |
| | ACCIONES CONSTOTUCIONALES | 100% | 91.7% | En Promedio durante el año 2023, se recibieron 71 tutelas, de las cuales salieron 65, con un índice de evacuación del 91.7%. ver indicadores. |
| | REPARTO | 100% | 100% | El reparto siempre se debe evacuar al 100%, debido a los términos de las solicitudes. |

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

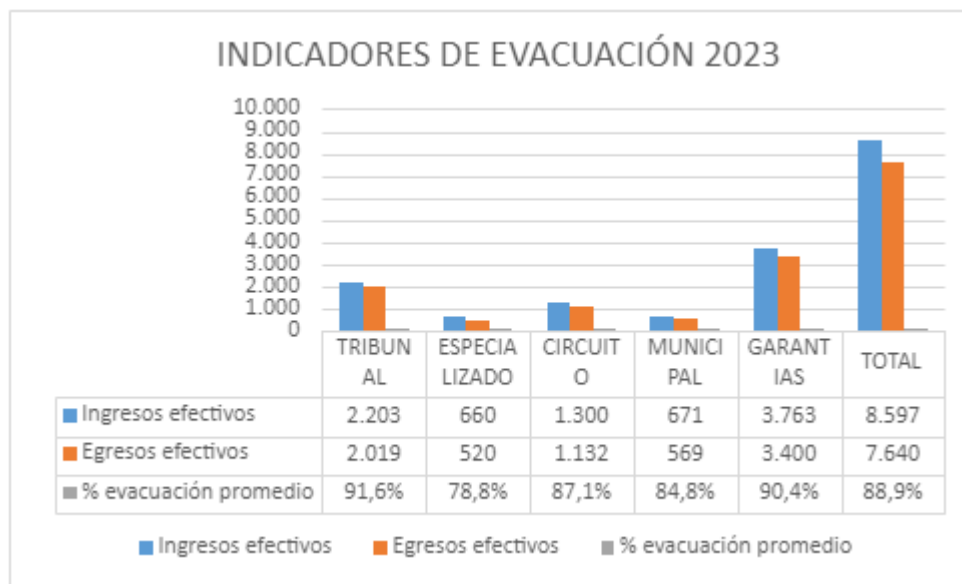


específico.

| NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES | | | | |
|---|-----------------------------|----------|------------|-------------------|
| Proceso | No. de Salidas No Conformes | Análisis | Corrección | Acción Correctiva |
| MISIONAL | No se tienen reportes | N/A | N/A | N/A |

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

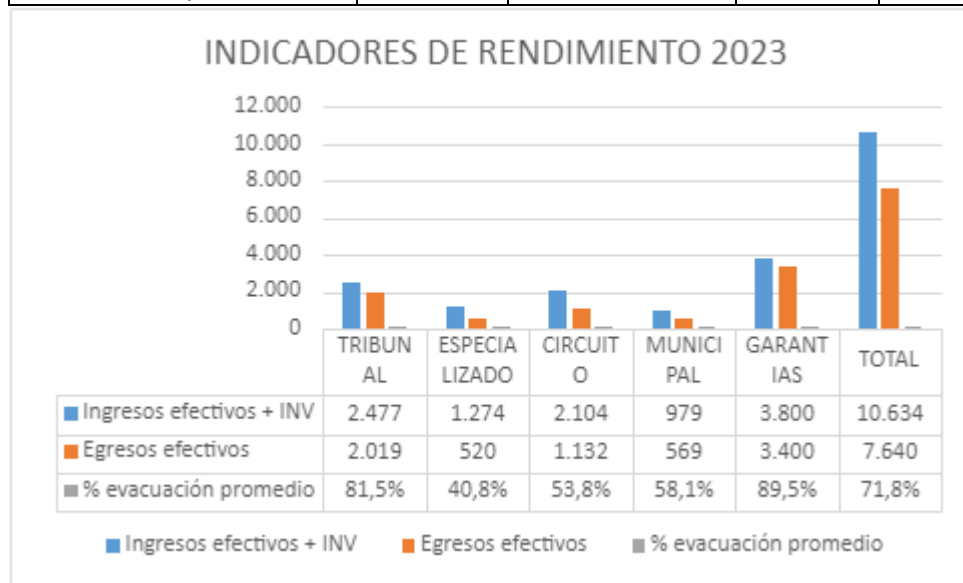
| INDICADORES DE EVACUACIÓN PROMEDIO 2023 | | | | | | |
|---|----------|---------------|----------|-----------|-----------|-------|
| Especialidad | TRIBUNAL | ESPECIALIZADO | CIRCUITO | MUNICIPAL | GARANTIAS | TOTAL |
| Ingresos efectivos | 2.203 | 660 | 1.300 | 671 | 3.763 | 8.597 |
| Egresos efectivos | 2.019 | 520 | 1.132 | 569 | 3.400 | 7.640 |
| % evacuación promedio | 91,6% | 78,8% | 87,1% | 84,8% | 90,4% | 88,9% |



| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| 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 |



| INDICADORES DE RENDIMIENTO PROMEDIO 2023 | | | | | | |
|--|----------|---------------|----------|-----------|-----------|--------|
| Especialidad | TRIBUNAL | ESPECIALIZADO | CIRCUITO | MUNICIPAL | GARANTIAS | TOTAL |
| Ingresos efectivos + INV | 2.477 | 1.274 | 2.104 | 979 | 3.800 | 10.634 |
| Egresos efectivos | 2.019 | 520 | 1.132 | 569 | 3.400 | 7.640 |
| % evacuación promedio | 81,5% | 40,8% | 53,8% | 58,1% | 89,5% | 71,8% |

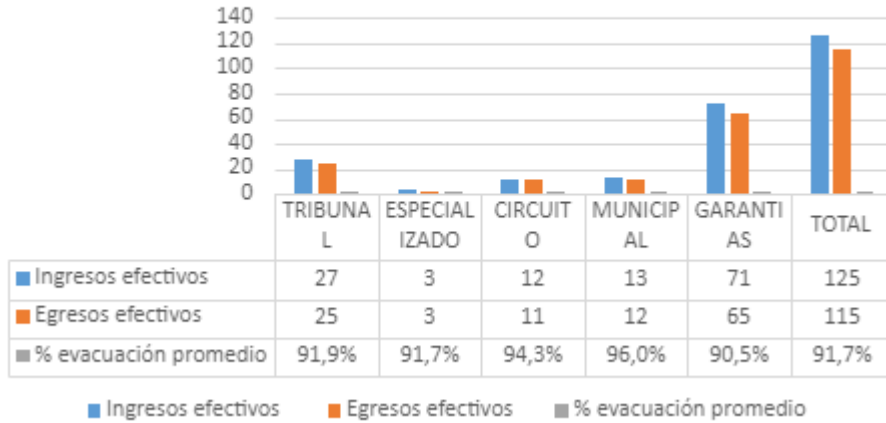


| INDICADORES DE EVACUACIÓN TUTELS Y OTRAS ACCIONES CONSTITUCIONALES PROMEDIO 2023 | | | | | | |
|--|----------|---------------|----------|-----------|-----------|-------|
| Especialidad | TRIBUNAL | ESPECIALIZADO | CIRCUITO | MUNICIPAL | GARANTIAS | TOTAL |
| Ingresos efectivos | 27 | 3 | 12 | 13 | 71 | 125 |
| Egresos efectivos | 25 | 3 | 11 | 12 | 65 | 115 |
| % evacuación promedio | 91,9% | 91,7% | 94,3% | 96,0% | 90,5% | 91,7% |

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| 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 |

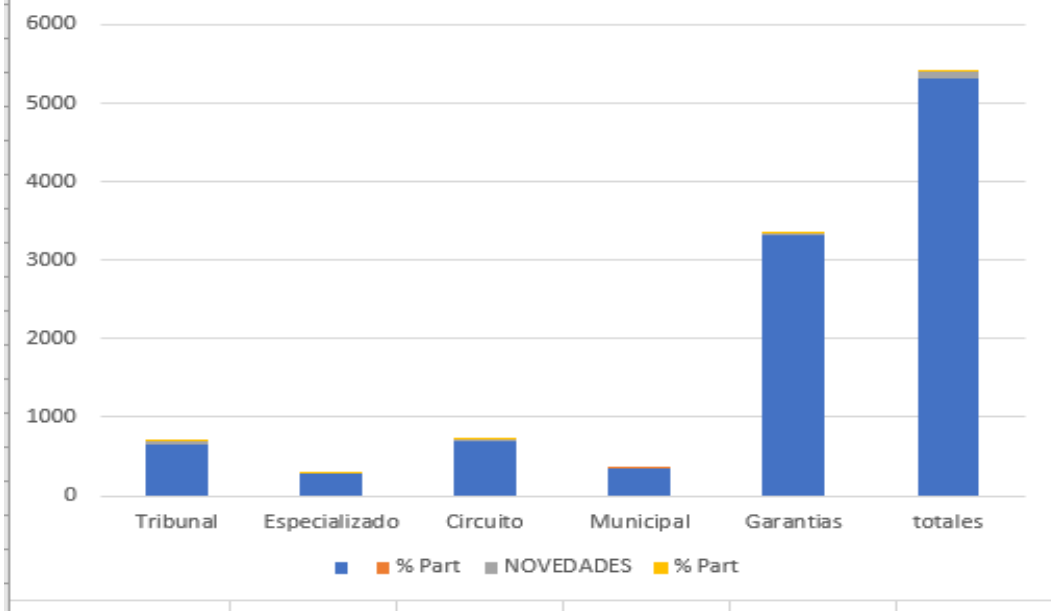


INDICADORES DE EVACUACION TUTELAS Y ACCIONES CONSTITUCIONALES 2022



| TOTAL REPARTO | | % Part | NOVEDADES | % Part |
|----------------|-------------|---------------|-----------|-------------|
| Tribunal | 660 | 12.4% | 25 | 3.8% |
| Especializado | 281 | 5.3% | 2 | 0.7% |
| Circuito | 706 | 13.3% | 18 | 2.5% |
| Municipal | 352 | 6.6% | 0 | 0.0% |
| Garantias | 3319 | 62.4% | 28 | 0.8% |
| totales | 5318 | 100.0% | 73 | 1.4% |

COMPORTAMIENTO REPARTO 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 |



8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

| PROCESO | AUDITORÍA REALIZADA POR | FECHA D/M/A | NÚMERO DE NO CONFORMIDADES | ANÁLISIS |
|----------------------------|--|---------------------------|----------------------------|--|
| MISIONAL AUDITORIA INTERNA | Auditor Líder Dra. Marcela Castaño Castañeda Equipo Auditor: Dra. Yancy Yazmin Castellanos Dr. Jonathan Piza Vargas Dra. Gloria Amparo Estrada Santamaria | 25 al 28 DE JULIO DE 2023 | 0 | No se presentaron No Conformidades. Se contó con la participación de los auditores observadores del Centro de servicios, los cuales acompañaron durante todo el proceso a los Auditores asignados por la Coordinación Nacional SIGCMA. Oportunidades de mejora: Documentar en los formatos del SIGCMA las acciones de mejora que se realizan en los procesos, se evidencian las acciones relacionadas con la prevención de accidentes de trabajo realizadas durante el 2022-2023, pero no se encuentran registradas en los formatos correspondientes. Fortalecer la socialización del Plan de Acción y Matriz de riesgos |
| MISIONAL AUDITORIA EXTERNA | Auditor Líder: Dr. Álvaro Perdomo Burgos | 21 DE SEPTIEMBRE DE 2023 | 0 | Oportunidades de mejora: Revisión de la metodología de la Matriz de Riesgo, que, por ser diseñada desde la coordinación nacional del SIGMA, se debe abordar desde allí |

9. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS: N/A

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 |

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



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

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

| PROCESO | RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO | ACCIONES QUE SE EJECUTARON | SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ | ¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS? |
|--|---|--|---|--------------------------------------|
| Atención al Usuario Gestión de servicios Judiciales | NOTA: teniendo en cuenta la matriz de riesgos, se hace el análisis del presente numeral Vencimiento de términos para dar respuesta a solicitudes | La implementación de plantillas y programas en Excel, han permitido que los despachos tengan un manejo adecuado del inventario de los procesos, que se haga clasificaciones por tipo, si hay preso, si no hay preso y programación de audiencias con el control de fechas, dando alarmas en los despachos. | NO | NO |
| | No realización de audiencias | Se lleva un control de fechas y de las causales de suspensión de audiencias, para control de términos y reprogramación, los agendamientos | NO | NO |

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



| PROCESO | RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO | ACCIONES QUE SE EJECUTARON | SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ | ¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS? |
|---------|--|--|---|--------------------------------------|
| | | se hacen en conjunto con las partes, para que se dé un compromiso en la realización de la audiencia. | | |
| | Reprocesamiento de procesos y/o solicitudes sin resolver | Las solicitudes, por términos legales, se deben resolver al 100%, ya que, de no hacerlo, se activan las acciones constitucionales en contra de la administración de justicia, estas acciones son las que causan los reprocesos | NO | NO |
| | Demora en trámites por falta de información interna o externa. | Mediante el agendamiento oportuno y seguimiento de este, mediante la retroalimentación de las partes, sobre las fechas, hace que estos casos se den en muy baja proporción, | NO | NO |
| | Errores e inconsistencia en la información entregada por las partes. | Se proporcionan a las partes herramientas de consulta, para que tengan acceso a la solución de sus inquietudes, tanto virtual como personalmente. | NO | NO |

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.

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| 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 |



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 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | <p>Las acciones documentadas, se encaminaron a mejorar el acceso digital a la información de procesos y audios, tanto lo actuado antes de la pandemia, como después de la pandemia, teniendo como objetivo la optimización en la solución oportuna de las peticiones hechas por las partes.</p> <p>Se incremento como complemento del protocolo de digitalización, la Circular 20 de la Corte Suprema de Justicia, en cuanto a la forma como se organiza el proceso para el trámite de segundas instancias, se continua con el trabajo pedagógico para que el 100% de los despachos la implemente correctamente.</p> <p>Se creo la plataforma digital de almacenamiento de audios de los Juzgados Penales de Buga, pasando todo lo que se encontraba en Cds y audios en otras plataformas, se continua con la recuperación de audios grabados en diferentes plataformas.</p> <p>Se está en la actualización de formatos y caracterizaciones del sistema, de acuerdo a los cambios que se han dado en la forma de trabajo virtual.</p> <p>Se hizo actualización de la plataforma del SIGMA de los Juzgados Penales de Buga, de acuerdo a sugerencias hechas en las auditorías internas y externas.</p> |
| Identificar el proceso Servicios Administrativos | | | | 0 | 0 | 0 | N/A |
| TOTAL | 4 | 1 | 1 | 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 |



| ÍTEM | EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN |
|--|---|
| Ajustar los procedimientos al formato y el PHVA conforme las directrices del SIGCMA nivel central, se evidencia que debe ser ajustado el procedimiento GSP PD-02. | Revisar y actualizar las caracterizaciones de acuerdo a los cambios generados por la virtualidad y la aplicación del ciclo VHVA |
| Realizar comités de calidad al interior de los Juzgados del Sistema Penal Acusatorio de Buga, para comprometer a todo el personal y que permita seguimiento y mejora del sistema. | Programar 4 reuniones al año 2024, con el fin de multiplicar las actualizaciones del SIGMA a nivel Central y actualizar en el sistema a los nuevos empleados y funcionarios. |
| Realizar actividades constantes de revisión a la documentación relacionada con el SIGCMA, con el fin de no utilizar formatos o procedimientos desactualizados. | Programar mensajes recordatorios bimestrales a los despachos, para que revisen la plataforma donde reposan los documentos del SGC de Buga, con el fin de que se verifique su uso y planteen cambios de acuerdo a nuevas necesidades. |
| Promover el uso de las herramientas tecnológicas propias de la Entidad para mejora de los procesos. | Se prestará continuamente apoyo con los ingenieros de sistemas del Centro de Servicios Judiciales, para mejorar las herramientas de radicación, agendamiento y seguimiento de procesos |
| Dentro de las necesidades de los despachos, para dar cumplimiento a los objetivos del SGC, esta el dotar de nuevos equipos de computo a todos los empleados. | La mayor parte de los equipos utilizados en los despachos, están desactualizados y presentan problemas de almacenamiento y no permiten el volumen de trabajo en virtualidad, presentando errores y desgates en tiempo y trabajo. |
| Implementación de plataformas virtuales solidas en los procesos de reparto y almacenamiento de procesos. | La plataforma actual del Sistema de Reparto Judicial, no cumple con las exigencias de seguridad y equidad en las asignaciones de procesos, escritos y solicitudes, ocasionando permanentemente quejas de los despachos, igualmente se requiere un sistema que conecte el reparto a nivel nacional, permitiendo conocer donde se encuentra un proceso, mejorando el servicio al público. |
| Con base en el resultado de la encuesta, se debe continuar con el desarrollo de herramientas que permitan una respuesta más ágil y efectiva a los usuarios, sobre todo en permitir el acceso del usuario a mayor interacción en la consulta de procesos. | Desde el SGC de los Juzgado de Buga, se están desarrollando herramientas de consulta que permiten responder a las solicitudes de consultas de archivo en lo referente a los juzgados de garantías, de un día, teniendo en cuentas que las peticiones tienen 10 días para ser resueltas, la visualización del sistema, depende del desarrollo de las plataformas a nivel central. |

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|--|-----------------------|-------------------|
| Documentar las acciones de gestión y utilizar las herramientas proporcionadas por elSIGCMA. | Líder de cada proceso | 31 diciembre 2024 |
| Revisar la pertinencia de los procesos y procedimientos de los juzgados de acuerdo con losajustes por la implementación de la virtualidad. | Jueces Representantes | 31 diciembre 2024 |
| Documentar los procedimientos del nuevo grupo de Apoyo Tecnológico. | Líder de grupo | 31 diciembre 2024 |

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



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

| ÍTEM | EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN |
|---|--|
| Equipos de cómputo: | Actualizar los equipos de computo de los empleados, que permita mayor agilidad y seguridad en el trabajo. |
| Actualización programa de reparto Judicial | Se requiere un programa sólido, que, de mayor seguridad, equidad y se comuniquen a nivel nacional. |
| Mejorar capacidad de almacenamiento virtual | Se debe mejorar el espacio de almacenamiento virtual, el actual es muy limitado y no tiene en cuenta el volumen de los procesos y grabaciones. |

15. CONCLUSIONES

| CONDICIÓN | PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA |
|--|---|
| a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO. | El SIGCMA de los despachos del Sistema Penal Oral Acusatorio de Buga, 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"> • Justicia cercana al ciudadano y de comunicación. • Calidad de la Justicia • Anticorrupción y Transparencia |
| 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. |

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| 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 |



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.

Es importante resaltar el liderazgo de la Alta Dirección que permitió ampliar el sistema, optimizar los procesos de implementación y mantenimiento 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 hacia la preservación de los recursos y protección del medio ambiente cumpliendo los requisitos legales vigentes ambientales de las dependencias judiciales y administrativas de las Rama Judicial.

El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implementado en la Rama Judicial, permite que los servidores judiciales tengan un 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, así permite establecer medidas de control que minimizan impactos negativos causados por eventos potenciales mediante la gestión del riesgo, sin necesidad de estar certificados como tal.



JUAN CARLOS SANTACRUZ LÓPEZ
Magistrado Sala Penal
Tribunal Superior de Buga
Líder del Sigma

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---------------------------|--|
| 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 |