



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**SIGCMA**  
- Coordinación Nacional -

INFORME DE  
REVISIÓN POR  
LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





DEPENDENCIA	SPA DE BUCARAMANGA (JUZGADOS Y CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES SPA)	LÍDER DEL SIGCMA		
FECHA DE REALIZACIÓN	18/03/2024	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección	
<p><b>1. Acceso e Infraestructura Física:</b> Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.</p> <p><b>2. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información:</b> Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional.</p> <p><b>3. Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas:</b> Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.</p> <p><b>4. Talento Humano:</b> Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."</p> <p><b>5. Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones:</b> Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.</p>	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	X	
			Comunicación Institucional	X
		MISIONALES	Gestión de Acciones Constitucionales	X
			Proceso Garantías	X
			Proceso Conocimiento	X
		APOYO	Atención al Usuario	X
			Gestión de Servicios judiciales	X
			Gestión Administrativa	X
		EVALUACIÓN MEJORA	Y Mejoramiento SIGCMA	X

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

<b>COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2022)</b> (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	<b>ESTADO</b> (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del Sistema, continuando los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA a través de mecanismos de sensibilización, capacitación y socialización.	<b>En ejecución;</b> la mejora continua es uno de las bases del SIGCMA frente a las diversas actividades cambiantes del Sistema Penal Acusatorio, conllevando a realizar actividades continuas de retroalimentación frente a las actividades misionales.
Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto del protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente.	<b>En ejecución:</b> Se cuenta con la participación activa de los servidores de los juzgados y Centro de Servicios en las capacitaciones de la empresa de Digitalización CADENA en la Seccional Bucaramanga, según los lineamientos de la Dirección Ejecutiva Nacional de Administración Judicial, el Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva y el Consejo Seccional.
Actualizar la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización y de los procedimientos alineados con la cultura digital.	<b>En ejecución:</b> En la vigencia 2023 se están realizando ajustes al Manual de Calidad del SIGCMA del CSJ SPA Bucaramanga e igualmente a los procedimientos pertenecientes a los procesos misionales y de apoyo, para mantenerlos incluidos con la cultura Digital.
Fomentar en las actividades propias de las Dependencias Judiciales, la concientización y la cultura Ambiental.	<b>En ejecución:</b> Se trabaja en la concientización de los servidores para el uso mínimo y racional de uso de las impresiones en papel que afectan el medio ambiente.
Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA.	<b>En ejecución:</b> Se trabaja con la labor misional y de apoyo para mejorar día a día frente a diferentes variables que puedan convertirse en riesgos

## 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.

<b>PROCESO</b>	<b>CAMBIOS IDENTIFICADOS</b>	<b>FACTORES DE CAMBIO</b> (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	<b>ACCIÓN A TOMAR</b> (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
<b>Transversal a todos los procesos</b>	Cambio en la Planeación estratégica de la Rama Judicial	Organización para el Plan Estratégico de transformación Digital de la Rama Judicial 2021 a 2025 (Acuerdo PCSJA20-11631).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión del expediente judicial en forma digital, conforme las directrices, lineamientos y protocolos del Consejo Superior de la Judicatura</li> <li>- Capacitación y sensibilización en uso de herramientas virtuales y tecnologías de la información.</li> </ul>
<b>Transversal a todos los procesos</b>	Creación del cargo de Técnico en Sistemas Grado 11	Teniendo en cuenta el alto impacto que conlleva la implementación de la transformación digital, se hace esencial el que de manera permanente se cuente con un técnico en sistemas en el Centro de Servicios Judiciales.	El Centro de Servicios Judiciales como secretaría común del Sistema penal Acusatorio de Bucaramanga, es el abanderado del proceso de implementación y avance en cuanto a la estructuración y desarrollo de las herramientas tecnológicas a nivel de herramientas funcionales y repositorios de la información de los Juzgados Penales de la ciudad.

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
Gestión Administrativa	Cómo califica el servicio que presta el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio frente a las partes interesadas internas y externas (Trato y amabilidad en la atención brindada, pertinencia y precisión de la información y/o servicio, oportunidad en la entrega de la información y/o servicio y facilidad en el acceso a la información y/o servicio)	95%	100%	Debido al cúmulo de trabajo, en algunas ocasiones no se cuenta con la información requerida por las partes y se presenta demora en el trámite solicitado.
	Como califica la Planeación, Agendamiento, Seguimiento y Control de Audiencias y Atención de Requerimientos de soporte Técnico de Audiencias, Estado de equipo, salas de audiencias, apoyo y soporte técnico en audiencias virtuales, suministro de audios de audiencias,	80%	100%	En cuanto a la planeación, agendamiento y realización, por parte del CSJ de SPA no se presenta dificultad, los problemas y por eso ocurre la no realización de las mismas, es por la conectividad
	Cómo califica la Notificación de Audiencias por parte del Centro de Servicios Judiciales.	99%	100%	Si en alguna ocasión las notificaciones quedan erradas es por error humano o de interpretación.

#### 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
De parte de la Alta Dirección se realiza retroalimentación de las encuestas realizadas a las partes interesadas internas	El Centro de Servicios Judiciales se debe apoyar en la ARL para tener mayor acompañamiento en las pausas activas	Durante todo el año 2023, se realizaron actividades de pausa activa organizadas por la ARL, logrando una gran participación de los servidores judiciales y capacitaciones fuera de la sede judicial para manejo y control del estrés.

#### 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>				
Gestión de servicios Judiciales	325.233	325.185	48	Se establece que a través del tiempo, con los procesos de digitalización en avance, se le da respuesta con más celeridad a las peticiones, sin embargo aún queda un rezago de los expedientes físicos que demoran el trámite para dar respuesta a las peticiones, pero día tras día va mejorando
<b>Total</b>	325.233	325.185	48	
<b>Quejas</b>				

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



PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Reclamos</b>				
<b>Total</b>		0	0	
<b>Sugerencias</b>				
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>Felicitaciones</b>				
<b>Total</b>	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	0	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
2	<b>Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas:</b> Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.	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%	El Centro de Servicios Judiciales es la secretaría común de los Juzgados Penales de Bucaramanga y contamos con la información en cuanto a Acciones Constitucionales recibidas y tramitadas por los despachos judiciales:  7.758 tutelas 1.448 impugnación de tutelas 115 Habeas Corpus 9 impugnaciones de Habeas Corpus  Como secretaría común se dio cumplimiento a todas las directrices dadas por los Jueces Penales en sus actas de audiencia y sentencias emitidas durante todo el año
3	<b>Gobernanza, planeación Estratégica y capacidad de toma de decisiones:</b> Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.	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  Auditoria Interna No conformidades: 0	Con la ejecución del Seguimiento del Plan de Acción de manera trimestral se realiza de manera organizada y concreta la participación en la auditoria 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.

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



4	<p><b>Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información:</b> Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional</p>	<p>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 continuidad del negocio.</p>	100%	<p>Se desarrollaron actividades para la transformación digital, propuesta desde el nivel central, junto con los compromisos del plan de acción, logrando de esta manera consignar y almacenar toda la información referente a los procesos judiciales en plataformas digitales suministradas para tal fin como son el aplicativo Justicia XXI y en los repositorios ONE DRIVE. Así como también se establecieron emails como el medio más expedito para la transformación digital, estableciendo siete (7) emails de recepción digital del Centro de Servicios Judiciales para las diferentes áreas, así: SECRETARIA, REPARTO DE CONOCIMIENTO, REPARTO DE GARANTIAS, PROGRAMACION DE AUDIENCIAS, EXPEDIENTE DIGITAL, TRÁMITE DE PENAS y TRÁMITE DE PRECLUSIONES, totalizando una recepción de 276.433 Correos electrónicos, los cuales surtieron su trámite en las áreas respectivas de atención.</p>
5	<p><b>Talento Humano:</b> Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."</p>	<p>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.</p>	100%	<p>Durante la vigencia 2023 se incentivó a cada uno de los servidores judiciales en pro del cumplimiento de los objetivos en cada área de trabajo, para el beneficio común y óptimo funcionamiento del Sistema Penal.</p> <p>El rendimiento de los servidores judiciales depende de sus conocimientos e interés por aprender a desarrollar cada una de las tareas asignadas, desde atención al público hasta el envío de los procesos digitales a los juzgados de ejecución de penas y medidas de seguridad, motivo por el cual la Coordinación Administrativa, propuso durante todo el año dictar capacitaciones en sistema de gestión de calidad con el fin de reforzar los conocimientos y evidenciar perfiles para la asignación de funciones.</p>

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

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar periodos)
APOYO GESTION DE SERVICIOS JUDICIALES	Cumplimiento de reparto Juzgados Municipales (Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	100%	100%	Durante el año 2023 se recibió por parte de la Fiscalía General de la Nación 8.514 solicitudes de audiencia para los Juzgados Penales Municipales de Control de Garantías, donde se crearon y repartieron mediante el programa de reparto Justicia XXI.
APOYO GESTION DE SERVICIOS JUDICIALES	Cumplimiento de reparto Juzgados Municipales (Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	100%	100%	Se dio trámite a las comunicaciones respecto de las decisiones y solicitudes, 136 Despachos Comisorios provenientes de todo el país
APOYO GESTION DE SERVICIOS JUDICIALES	Cumplimiento de reparto Juzgados Municipales (Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	100%	100%	Se da trámite a todas las vinculaciones sobre actuaciones relacionadas con el Centro de Servicios Judiciales las cuales ascienden a 1234 respuestas a vinculaciones en las acciones constitucionales, tutelas y habeas corpus.
APOYO GESTION DE SERVICIOS JUDICIALES	Cumplimiento de reparto Juzgados Municipales	100%	100%	En relación al desarrollo de las actividades misionales en la parte administrativa, se adelantaron un total de 81 Gestiones Administrativas de orden administrativo referente al talento humano respecto a nombramientos,

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



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar periodos)
	(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100			desvinculaciones, vacaciones, permisos, licencias, incapacidades y listas de elegibles
APOYO GESTION DE SERVICIOS JUDICIALES	Cumplimiento de reparto Juzgados Municipales (Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	100%	100%	Se recepcionaron expedientes físicos, los cuales conforme la normatividad vigente deben reposar en esta secretaría, con un total de 3.879 expedientes recepcionados.
APOYO GESTION DE SERVICIOS JUDICIALES	Cumplimiento de reparto Juzgados Municipales (Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	100%	100%	Dando aplicabilidad a la premisa de la transformación digital, se tramitaron 7.104 expedientes digitales, siendo muy buen margen estadístico del avance en la utilización del expediente digital en la especialidad.
APOYO GESTION DE SERVICIOS JUDICIALES	Cumplimiento de reparto Juzgados Municipales (Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	100%	100%	Durante el año 2023 se envió el insumo a los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad consistente en 5003 procesos con sentencia para vigilar la pena, se tramitaron 1.613 preclusiones y sentencias absolutorias y 2.832 procesos con penas cumplidas
APOYO GESTION DE SERVICIOS JUDICIALES	Cumplimiento de reparto Juzgados Municipales (Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	100%	100%	Respecto de los Depósitos Judiciales al igual que muchos otros procesos se realizó con la utilización de los medios electrónicos, llegando a emitir 312 títulos judiciales y 228 pagados y 134 títulos prescritos durante el año.
APOYO GESTION DE SERVICIOS JUDICIALES	Cumplimiento de reparto Juzgados Municipales (Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	100%	100%	Se realizaron un total de 192.814 citaciones, 11.897 remisiones.

## 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
Proceso de apoyo.	12	En cuanto al reparto de audiencias de carácter urgente se realizó asignación a despachos judiciales que estaban ocupados en otra audiencia.	Se reasignan las audiencias a los juzgados penales que les corresponde a través del aplicativo de reparto Siglo XXI, sin ocasionar mayor impacto.	No aplica
Planeación Estratégica		Al ingresar los datos en el aplicativo de creación de procesos se digito la radicación con error en algún dígito.	Cuando la salida corresponde a la radicación errada, se crea nuevamente el proceso o se remite al departamento de sistemas oficio para corregir el número de radicado.	
Gestión de servicios judiciales		Se realizó reparto de escritos de acusación a un Juzgado que no correspondía por competencia o especialidad.	Se realiza constancia secretarial y se procede a realizar nuevamente el reparto.	

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

## 7. 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 del 100% para cada indicador como se puede observar a continuación:

### Área de secretaria

Recepcionar y tramitar todas las comunicaciones allegadas al Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales Municipales y del Circuito de Bucaramanga, a través de la cuenta de correo institucional oficial, a fin de garantizar el correcto y oportuno trámite de las misivas allegadas a este despacho en su rol de secretaria común del Sistema Penal Acusatorio de la ciudad de Bucaramanga.

AREA DE SECRETARIA		
TRIMESTRE	CORREOS RECEPCIONADOS	CORREOS TRAMITADOS
1	5.237	4.829
2	5.625	4.601
3	5.342	5.121
4	4.732	4.231

### Área de Reparto de audiencias preliminares

Se encarga específicamente del reparto de audiencias inmediatas o de actos urgentes dentro del horario de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. y sábados, domingos y festivos de 8:00 a.m. a 10:00 p.m., el desarrollo de las audiencias cambio a la modalidad virtual, obteniendo el siguiente reporte:

AREA DE REPARTO PRELIMINARES		
TRIMESTRE	CORREOS RECEPCIONADOS	CORREOS TRAMITADOS
1	2.219	2.219
2	2.204	2.204
3	2.157	2.157
4	1.934	1.934

### Área de Reparto de Escrito de Acusación- preclusiones-allanamiento y rupturas de Conocimiento

Este grupo de reparto se encarga de dar trámite y repartir escritos de acusación, preclusiones, allanamientos y rupturas de la unidad procesal que solicita la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

AREA DE REPARTO CONOCIMIENTO		
TRIMESTRE	CORREOS RECEPCIONADOS	CORREOS TRAMITADOS
1	1.703	1.703
2	1.659	1.659
3	1.855	1.855
4	1.629	1.629

### Área de Comunicaciones

Este grupo Comunicaciones cumple la función de emitir los oficios de citación, la cual consiste en recibir de los Juzgados una planilla en formato Excel, a la cual se le hace una combinación de correspondencia en Word para posteriormente enviarlas a las partes interesadas a través de correo electrónico y correo postal, según corresponda.

AREA DE COMUNICACIONES		
TRIMESTRE	CORREOS RECEPCIONADOS	CORREOS TRAMITADOS
1	47.259	47.259
2	50.691	50.691
3	50.064	50.064
4	44.800	44.800

### Área de Trámite de Penas

Esta área da continuidad al modelo de trabajo integral de las carpetas correspondientes a sentencias condenatorias, sentencias absolutorias, autos interlocutorios de preclusión y autos interlocutorios de principios de oportunidad en las cuales se da cumplimiento a todas las disposiciones emitidas por los Jueces y Magistrados de la República, desde órdenes de captura, levantamiento de medidas cautelares, para el posterior envío a los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad.

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



AREA DE PENAS		
TRIMESTRE	CORREOS RECEPCIONADOS	CORREOS TRAMITADOS
1	779	778
2	897	891
3	746	695
4	633	398

## 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 Gestión de servicios Judiciales Gestión documental Evaluación SIGCMA	Carlos Adolfo Castro Coll  Nery Liseth Mosquera Mendoza y Andrea Camila Antivar Quintero	25 AL 28 DE JULIO DE 2023	0	<p>No se presentaron No Conformidades.</p> <p>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.</p> <p>Oportunidades de mejora:</p> <p>Mejorar el ancho de banda en la conexión a internet para evitar demora en los trámites.</p> <p>Generar indicadores y seguimiento a los productos o servicios de los procesos.</p> <p>Plasmar en la Matriz de riesgos los controles y seguimiento a los riesgos de los procesos.</p> <p>Fortalecer la Participación de los equipos de trabajo en la construcción y actualización de documentos y herramientas con el fin de atacar los riesgos y permitir el sostenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>

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

No aplica para los despachos judiciales

## 10. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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

ACTIVIDAD	POAI 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/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	Vencimiento de Términos	El Juez o el servidor que sea designado en el despacho, semanalmente, revisa los registros de control o planificadores y los ingresos del reparto, para actualizar la planificación y verificar fechas de las actuaciones. Si evidencia actividades y actuaciones no incluidas se integran al planificador. Como registro del control queda el planificador y las actuaciones documentadas.  Cada despacho realiza agendamiento de las audiencias por medio de Lifesize y del correo electrónico Outlook, se alimenta el radicador en un Excel y se actualiza el calendario, en algunos despachos usan recordatorios para la Fiscalía General de la Nación, incluso por WhatsApp para evitar el vencimiento de términos	NO	NO
	No realización de audiencias	Cada despacho realiza agendamiento de las audiencias por medio de Lifesize y del correo electrónico Outlook, se alimenta el radicador en un Excel y se actualiza el calendario, en algunos despachos usan recordatorios para la Fiscalía General de la Nación, incluso por WhatsApp para evitar el vencimiento de términos	NO	NO
		El Secretario de cada Juzgado diariamente notifica en estrados e ingresa datos en la base para ordenar las notificaciones. Verificando los datos registrados en bases para notificación. Si encuentra incongruencias hace las correcciones antes de ordenar la notificación. Como registro quedan las bases con los datos consolidados.  El líder del grupo de notificaciones diariamente verifica que los notificadores realizan las notificaciones asignadas, revisando los correos y las planillas de control interno del grupo.	NO	NO
	Inexactitud en el reparto de procesos	El empleado encargado de reparto verifica que los datos aportados por el solicitante sean los que ingresa al aplicativo, confrontando la información aportada por el solicitante y confirmando que lo digitado o seleccionado en el aplicativo es correcto. Si encuentra que ingresó datos errados hace la corrección antes de realizar cada reparto. Como registro queda la información en el aplicativo de reparto.	NO	NO
Emitir notificaciones judiciales inexactas o extemporáneas	El Secretario de Juzgado diariamente, notifica en estrados e ingresa datos en la base para ordenar las notificaciones verificando los datos registrados en bases para notificación. Si encuentra incongruencias hace las correcciones antes de ordenar la notificación. Como registro quedan las bases con los datos consolidados.	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/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?
		El Líder del grupo de notificaciones diariamente, verifica que los notificadores realizan las notificaciones asignadas revisando los correos y las planillas de control interno del grupo. Si se presenta represamiento en el trabajo de uno ó más notificadores analizar y encontrar las causas. Como registro quedan las bases de control internas del grupo.		
	Pérdida de documentos	Los despachos y Centro de Servicios Judiciales revisan los expedientes que tienen actuaciones para ingresar u órdenes para acatar, se revisan los documentos y audios que reposan en ellos. Como se tiene el manejo virtual ingresamos al one drive, en caso de que algún documento no este se contacta con el emisor del documento dado el caso o el despacho correspondiente y se solicita los oficios o audios faltantes.	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.

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	0	6	6	0	0	0	<p>Las oportunidades de mejora se realizaron:</p> <p>Revisamos el microsítio del SIGCMA de la Rama Judicial para mantener los formatos actualizados.</p> <p>Los indicadores y el seguimiento a los productos se realizan evidencia de esta función la estadística presentada.</p> <p>Se plasma en la matriz de riesgos de manera trimestral el control y seguimiento a los riesgos de los procesos</p> <p>Se continúa la publicación de la misión, visión, mapa de procesos en los despachos judiciales.</p> <p>Se aseguró el agendamiento y comunicación de una audiencia a las partes de un proceso mediante el envío todos los correos.</p> <p>En el grupo de Penas se mejoró el control para el envío de procesos penales para el</p>

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



PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	Nº ABIERTAS	Nº CERRADAS	Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE	Nº ABIERTAS	Nº CERRADAS	Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							trámite de preclusiones y/o apelaciones virtuales enviados por los despachos.
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

### SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Mejorar el registro de los datos para generación de indicadores más detallados con el fin de brindar información que ayude para la toma de decisiones Líderes de área	Líder de cada área	31/12/2024
Documentar las acciones de gestión y utilizar las herramientas proporcionadas por el SIGCMA.	Líder de cada proceso	31/12/2024
Actualizar los procedimientos de los juzgados de acuerdo con los ajustes por la implementación de la virtualidad.	Jueces Representantes	31/12/2024
Documentar los procedimientos del nuevo grupo de Apoyo Tecnológico.	Líder de grupo	31/12/2024

#### 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?	Continuar la alineación al SIGCMA del nivel central.
¿Se requieren recursos?	Para capacitación en SIGCMA de todos los servidores judiciales del SPA

#### 15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	El SIGCMA de la Jurisdicción Penal de Bucaramanga, 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 legales vigentes ambientales por parte de las dependencias judiciales y administrativas de las Rama Judicial.

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

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