



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
- Coordinación Nacional -

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





DEPENDENCIA	Bogotá – Juzgados Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad	LÍDER DEL SIGCMA	
FECHA DE REALIZACIÓN	16/02/2024	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
<p>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> <p>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> <p>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> <p>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</p>	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	
		Comunicación Institucional,	
		Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes	
	MISIONALES	Modernización de la Gestión Judicial	
		Reordenamiento Judicial	
		Mejoramiento de la Infraestructura Física	
		Administración de la Carrera Judicial	
		Gestión de la Formación Judicial	
		Gestión de la Información Judicial	X
	APOYO	Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia	
		Gestión Documental	X
		Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	
		Gestión Tecnológica	X
		Administración de la Seguridad	
		Gestión Humana	
Gestión Administrativa		X	
Gestión de Compra Pública			
Gestión Financiera y Presupuestal			
Asistencia Legal			



DEPENDENCIA	Bogotá – Juzgados Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad	LÍDER DEL SIGCMA	
FECHA DE REALIZACIÓN	16/02/2024	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
cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional. 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."	EVALUACIÓN Y MEJORA	Gestión de la Información Estadística	
		Gestión de Control Interno y Auditoría	
		Mejoramiento del SIGCMA	

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)
Para la vigencia 2023 los compromisos que se realizaron fueron los siguientes: acciones de revisión por la Alta Dirección a los Procesos de:	<ul style="list-style-type: none"> Se retomaron los comités de calidad realizando las sensibilizaciones y capacitaciones correspondientes del sistema a los funcionarios y colaboradores del Centro de Servicios. Se realiza las revisiones y socializaciones de los procedimientos enfocados a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del Sistema a través de mecanismos de Sensibilización, capacitación y socialización entre otros 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó la digitalización de los expedientes judiciales atendiendo el protocolo 2 y según los recursos humanos y tecnológicos con los que cuenta la especialidad. Se realizaron capacitaciones enfocadas a la implementación del protocolo 2 de digitalización, respecto al trámite de los expedientes de esta especialidad.
<ul style="list-style-type: none"> Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567) 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizaron capacitaciones enfocadas a la implementación del protocolo 2 de digitalización, respecto al trámite de los expedientes de esta especialidad, a la cual acudieron 58 personas, divididas en 3 sesiones de capacitación.
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación. 	

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



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)
<ul style="list-style-type: none"> Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer Modelos Operativos para el trámite de solicitudes virtuales. Impulsar el expediente electrónico. Estandarizar los métodos tecnológicos para implementar controles en los procedimientos. Mantener las buenas prácticas relacionadas con la virtualidad desarrolladas para optimizar la gestión en las dependencias judiciales conforme a las directrices emitidas por CSJ respecto del teletrabajo.
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concientización y la cultura Ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> Digitalización de procesos judiciales. Uso de herramientas tecnológicas (Teams, correos electrónicos institucionales, aplicativos propios). Se inicia el programa de manejo cero papeles en las diferentes áreas de la especialidad.

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 PARA TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
Ejecución de penas y medidas de Seguridad de Bogotá.	<ul style="list-style-type: none"> La puesta en marcha de 2 nuevos juzgados, creados bajo Acuerdo PCSJA22-12025 en el año 2022. La incorporación de 6 nuevos cargos para el CSA creados bajo Acuerdo PCSJA22-12025 en 2023. La incorporación de un Oficial Mayor adicional transitorio en los juzgados de la especialidad, el cual en dic 2023 fueron transformados a cargos permanentes a partir del 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> En el mes de mayo de 2023 se realiza redistribución de procesos a los nuevos juzgados para nivelar la carga de procesos con los juzgados de la especialidad con base en el acuerdo CSJBTA23-38 DE FECHA 19 DE ABRIL DE 2023. Aumento en productividad de los despachos, de un 60.71% que con lleva a una mayor capacidad de respuesta del CSA. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan las correspondientes asignaciones logísticas y tecnológicas para el desempeño de las funciones de personal adicional para los 2 nuevos despachos, los oficiales mayores y los servidores adscritos al CSA.

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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Atención al Usuario	En el año 2023 se aplicó la encuesta para medir la satisfacción de los usuarios del proceso.	20	N/A	EXCELENTE 5 BUENA 1 ACEPTABLE 1 DEFICIENTE 4 MALO 9
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACIÓN NACIONAL DELSIGCMA		APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021		FECHA: 29/07/2021



PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
				<p>Frente a la encuesta realizada y con base en los resultados obtenidos se puede establecer lo siguiente:</p> <p>Las encuestas con calificación EXCELENTE Y/O BUENA resaltan la buena atención y la pronta respuesta a las solicitudes.</p> <p>Las encuestas con calificación ACEPTABLE O DEFICIENTE solicitan mejoras en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Más opciones donde los usuarios puedan consultar el estado de sus solicitudes. Para este punto se está trabajando en la implementación de la plataforma de ventanilla virtual. - Demoras en el trámite de las solicitudes por parte de los despachos. - Ampliación de número de ventanillas para la atención presencial. Para dicho tema se asignó una persona de apoyo durante los horarios de mayor afluencia de usuarios. <p>Las encuestas con calificación MALO, todas tienen en común la presunta falta de respuesta a las peticiones realizadas.</p>

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

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACIÓN NACIONAL DELSIGCMA	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
Casos con calificación DEFICIENTE y MALO en la encuesta de satisfacción de usuarios	Se realiza la verificación interna de aquellos casos que pudieron ser identificados.	De las validaciones realizadas se encontró que los usuarios ya obtuvieron respuesta de solicitudes en fechas posteriores a la calenda de la encuesta realizada por el usuario. Adicionalmente, se asignó una persona de apoyo durante los horarios de mayor afluencia de usuarios.

3.2 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Peticiones				
Dirigidas al Centro de Servicios de los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad	172.332	108.393	63.939	En el año 2023 en el Centro de Servicios de los juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Bogotá, ingresaron 172.332 peticiones y de estas los Juzgados resolvieron 108.393, quedando pendientes 63.939, a la cuales se les estará dando respuesta en el transcurso del 2024.
Total	172.332	108.393	63.939	
Quejas				
Contra el Centro de Servicios de los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad	2	2	0	Para la anualidad 2023 en el Centro de Servicios de los juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Bogotá, usuario radico por correo electrónico y antes la comisión de disciplina judicial, atendiendo de manera oportuna ya que el proceso del usuario, objeto de la queja, por competencia territorial correspondía a los homólogos de Villavicencio.
Total	2	2	0	
Reclamos				
Para el Centro de Servicios de los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad	0	0	0	Los procesos no fueron objeto de reclamo
Total	0	0	0	
Sugerencias				
Para el Centro de Servicios de los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad	0	0	0	Los procesos no fue objeto de sugerencias
Total	0	0	0	
Felicitaciones				
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACIÓN NACIONAL DELSIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA	
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021	



PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Para el Centro de Servicios de los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad	1	1	0	En la vigencia del 2023 en el Centro de Servicios de los juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Bogotá, usuario manifestando por correo electrónico, la satisfactoria respuesta a su solicitud al igual que el trato respetuoso de los colaboradores por lo que fue atendido.
Total	1	1	0	
TOTAL	172.335	108.396	63.939	

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	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.	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.	Análisis cualitativo	Pese a las dificultades presentadas en los tres primeros trimestres del año 2023, se han adelantado por parte del área de tecnológica de la Dirección Seccional de la Administración Judicial adecuaciones tecnológica de red, como instalación de cableado estructurado para mejorar la velocidad del internet, a fin de permitir mejoras para la atención de los tramites y procesos judiciales de la especialidad, que permitieron la atención de un total de <ul style="list-style-type: none"> • 11.289 procesos, • 257.632 providencias • 4.607 tutelas • 161 Habeas Corpus Lo anterior para un total de 273.689 gestiones realizadas.
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	Proteger, preservar y administrar los activos e información implementando acciones para gestionar de forma adecuada los incidentes, proteger los datos personales y adoptar mecanismos de ciberseguridad y aseguramiento de la continuidad del negocio	Análisis cualitativo	A fin de garantizar las labores propias de la especialidad, se realizaron un total de 21 solicitudes de tecnología, hardware y software para el correcto funcionamiento y atención al usuario, de lo anterior se logró el suministro de un portátil para cada uno de los Juzgados, así mismo 64 equipos de cómputo al centro de servicios y 66 equipos en los juzgados, que remplazaron los PC que ya se encontraban en un alto grado de obsolescencia.
3	Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas: Aumentar la confianza pública en la justicia a	Fomentar la transparencia y la participación generando lineamientos y promoviendo la	Análisis cualitativo	Para el año 2023 dentro de las gestiones propias de la Especialidad se realizó de manera pronta y oportuna un total de 146.898 notificaciones de autos proferidos por los diferentes despachos

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



NO.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
	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.	rendición de cuentas, la consulta, reporte y planteamiento de inquietudes en relación con las decisiones y aspectos del SIGCMA		a las partes interesadas. De igual forma se realizó el reparto de 17.044 procesos a los 31 despachos de la especialidad en concordancia con las reglas de reparto, esto es, de manera aleatoria, equitativa y transparente. Y se tramitaron un total de 1460 Títulos judiciales. Todo lo anterior teniendo en consideración el objetivo Estratégico No. 3.
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."	N/A	N/A	N/A
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.	N/A	N/A	N/A

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
---------	-----------	------	-----------	------------------------------

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



Gestión de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad	(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	100%	59%	En el año 2023 los juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Bogotá, atendieron las siguientes solicitudes: Ingresos por trámite años anteriores: 10.652 solicitudes Ingresos efectivos: 172.332 solicitudes Egresos Efectivos: 108.393 providencias
Gestión de Acciones Constitucionales Tutelas	(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	100%	98%	En el año 2023 los juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Bogotá, avocaron conocimiento de acciones constitucionales de tutela: Ingresos efectivos: 20.334 Egresos efectivos: 19.994
Gestión de Acciones Constitucionales Habeas Corpus	(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	100%	97%	En el año 2023 los juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Bogotá, conocieron acciones de habeas corpus así: Ingresos efectivos: 594 Egresos efectivos: 576

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 CONFORME				
Proceso	Número de la Salida No Conforme	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Para el Centro de Servicios de los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad	1	En el transcurso del año 2023 se presentaron diferentes inconsistencias en el aplicativo por medio del cual se realiza el reparto de los procesos a los Juzgados de esta especialidad, que impidieron el normal y correcto funcionamiento de dicha área, afectando no sólo la asignación de causas penales ordinarias, sino acciones	Atendiendo los múltiples requerimientos realizados por parte de estos Juzgados, ingenieros adscritos a la Dirección Ejecutiva Nacional de Administración Judicial, luego de realizar un largo diagnóstico, procedieron a identificar la inconsistencia presentada, para luego dar solución a la misma.	Con apoyo de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, se realizó un cableado estructurado independiente en el área de reparto, con el fin de que situaciones como las que originó las inconsistencias señaladas, no se volvieran a presentar. Así mismo existe un comunicado de la unidad de informática donde se estableció el concepto de la situación presentada,
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACIÓN NACIONAL DELSIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA	
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021	



NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORME

Proceso	Número de la Salida No Conforme	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
		constitucionales de tutelas y habeas corpus		señalando unas recomendaciones en el aplicativo con el fin de evitar las inconsistencias indicadas.

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

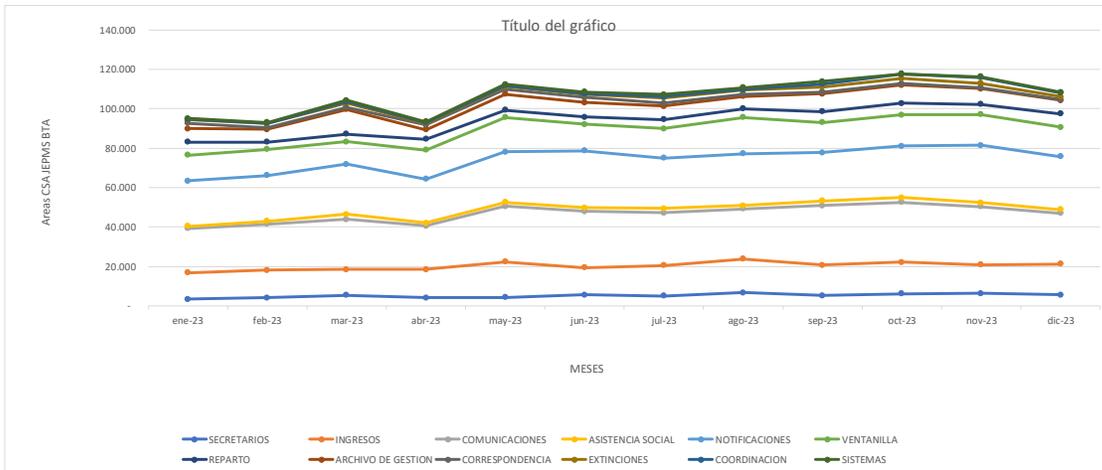
Realizando el análisis respectivo del desempeño de los procesos de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad Bogotá, se concluye que el resultado y medición del total de indicadores analizados para la vigencia 2023, se encuentra con un nivel de cumplimiento del 59% para cada indicador como se puede observar a continuación.

TIPO DE PROCESOS	INGRESOS EFECTIVOS	EGRESOS EFECTIVOS	INDICADOR
ORDINARIOS	182.984	108.393	59%
TUTELAS	20.334	19.994	98%
HABEAS CORPUS	594	576	97%
TOTALES	193.260	188.006	97%





PRODUCTIVIDAD AREAS CSA 2023													
AREA	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTALES
SECRETARIOS	3.402	4.185	5.429	4.167	4.298	5.586	5.108	6.598	5.256	6.095	6.295	5.649	62.068
INGRESOS	13.316	13.874	13.030	14.249	18.115	13.722	15.416	17.128	15.371	16.106	14.643	15.508	180.478
COMUNICACIONES	22.627	23.529	25.361	22.232	28.118	28.566	26.732	25.492	30.275	30.440	29.481	25.922	318.775
ASISTENCIA SOCIAL	984	1.447	2.641	1.483	1.990	1.943	2.089	1.761	2.400	2.264	1.916	1.722	22.640
NOTIFICACIONES	23.085	23.067	25.510	22.281	25.723	28.908	25.704	26.256	24.481	26.164	29.057	27.026	307.262
VENTANILLA	13.079	13.302	11.317	14.689	17.401	13.479	14.990	18.404	15.339	15.876	15.656	14.835	178.367
REPARTO	6.630	3.706	3.914	5.466	3.702	3.626	4.597	4.504	5.444	5.861	5.279	6.911	59.640
ARCHIVO DE GESTION	6.748	6.563	12.477	4.887	8.162	7.324	6.738	6.251	9.134	9.323	7.893	6.757	92.257
CORRESPONDENCIA	2.787	910	1.131	2.372	2.301	2.604	1.426	1.141	933	754	629	432	17.420
EXTINCIONES	1.670	1.877	2.138	864	1.446	1.422	2.732	1.860	2.439	2.438	2.148	1.427	22.461
COORDINACION	447	302	718	427	658	509	550	398	1.467	2.336	3.000	1.950	12.762
SISTEMAS	248	405	621	376	566	812	1.130	938	1.291	178	241	232	7.038
TOTALES	95.023	93.167	104.287	93.493	112.480	108.501	107.212	110.731	113.830	117.835	116.238	108.371	1.281.168



8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Ejecución de penas y medidas de Seguridad	INTERNA	06/06/2023	UNA (1) NO CONFIRMIDAD MENOR	No conformidad menor. No se genera evidencia la realización de las encuestas de satisfacción a los usuarios en el periodo 2022,
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACIÓN NACIONAL DELSIGCMA	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
de Bogotá. CSA – Atención al Usuario				tampoco se han aplicado en lo corrido del año 2023, pese a que cuenta con un procedimiento para atender su ejecución, lo que no permite tener resultados de la percepción, ni satisfacción positiva o negativa del usuario, que permita evaluar la gestión, para la toma de acciones que redunden en la mejora continua
Ejecución de penas y medidas de Seguridad de Bogotá	ICONTEC	11-15/11/2023	TRES (3) NO CONFORMIDADES MENORES	<ol style="list-style-type: none"> No se evidencia que se hayan incluido para lograr la planificación del mantenimiento de la infraestructura necesarias en diversos aspectos tales como: eléctrico, hidro sanitarios, sistema contra incendios, cableado estructurado. No se encuentra evidencia que se haya logrado el control de la información determinada para archivos de procesos que se no se encuentran en la base del sistema justicia XXI, y se encuentran en libros radicadores, pero por fuera del control documental establecido. No se evidencia que se cuente con indicadores de desempeño relacionados con las actividades específicas que se desarrollan en el centro de servicios, como es el caso de reparto, recepción de expedientes, comunicaciones, Gestión secretarial, envío procesos por competencias, archivo documental, entre otras.

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

N/A

5. 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

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



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

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

PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de EPMS Gestión de Acciones Constitucionales Gestión Administrativa 	<p>GESTIONADO:</p> <p>Interrupción o demora en el servicio público de administrar justicia</p> <p>GESTIONADO:</p> <p>Mejoramiento de servicios de bienestar a los servidores judiciales de la especialidad.</p>	<p>Se reforzaron los métodos para atender la prestación de todos los servicios de manera virtual haciendo uso de las TIC, mediante la implementación del teletrabajo conforme a las directrices emitidas por el CSJ.</p> <p>Se da continuidad al manejo de procesos de manera digital. Se brindo capacitación a servidores judiciales sobre el manejo de la plataforma BestDoc.</p> <p>Se capacita el personal de la especialidad y a usuarios externos sobre la aplicación web de tramites en línea la cual está planteada para entrar en producción en el año 2024.</p> <p>Se restableció en colaboración con la dirección seccional tener personal permanente de</p>	<p>Sí, en atención a las necesidades de los usuarios externos, se implementan mejoras tecnológicas para facilitarles el acceso a la administración de justicia.</p> <p>De igual manera, atendiendo la evolución de los tramites digitales e implementación de diferentes aplicativos webs, surge la necesidad de implementar estrategias puntuales y contundentes que permitan de manera ágil, adecuada, eficiente y eficaz atender la demanda de justicia a cargo de la presente especialidad.</p> <p>Con el fin de brindar apoyo a las condiciones de bienestar de los empleados judiciales se realizan mejoras en los servicios directos</p>	<p>Sí. Relacionados con la seguridad de la información digital.</p> <p>Si, Debido al aumento de personal en la especialidad, lo que ha implicado más equipos dentro de la red local, se encuentra en riesgo de saturación la red local y el servicio de internet debido al bajo ancho de banda asignado a esta especialidad, generando dificultades de manejo en aplicaciones como correo electrónico, OneDrive, entre otras.</p>
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACIÓN NACIONAL DELSIGCMA	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?
		enfermería en esta sede judicial.	que se les pueden prestar en la sede de la especialidad, como por ejemplo la atención médica, mediante el acuerdo que implementó la Rama Judicial con EMI.	

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

Se evidencia la eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados para los procesos, teniendo en cuenta los controles que se aplican para el adecuado tratamiento de las causas que los originan.

11.2 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES CONFORME AL ACUERDO PSAA14-10160, NTC 6256:2021 Y GTC 286:2021 (Especifique el desarrollo ambiental, buenas prácticas y estrategias ambientales por sede)

En la implementación de los procesos de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad Bogotá, se viene dando cumplimiento a los lineamientos y directrices del Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, adoptado mediante Acuerdo PSAA14-10160, entre otros, respecto de las actividades relacionadas con el control del consumo de papel, el ahorro y uso eficiente del agua, el uso racional y eficiente de la energía y la gestión integral de residuos sólidos.

De otra parte, mediante el uso de las TIC, medios tecnológicos y aplicaciones informáticas como Microsoft 365 (Teams, SharePoint, One Drive), correo electrónico, Sigobius web, entre otras herramientas, se logró una disminución en el uso de tóner y papel y demás elementos de oficina logrando, permitiendo un mejoramiento y reducción de aspectos e impactos ambientales.

7. 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	
NO CONFORMIDAD MENOR AUDITORIA INTERNA	1			1		1	Se realizó como acción correctiva la implementación de la encuesta de satisfacción a los usuarios externos, publicada mediante código QR y respuesta automática de ventanilla.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACIÓN NACIONAL DELSIGCMA	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES 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	
NO CONFORMIDAD MENOR AUDITORIA EXTERNA 1/3	1			1			Sin perjuicio que la presente NO CONFORMIDAD no es de competencia de esta especialidad, en atención a que no disponemos de los recursos para efectos de mejoras tecnológicas o de infraestructura en estas instalaciones, la cual recae en la DESAJ, en desarrollo de la acción de mejora, y en coordinación con la dirección seccional de tecnología y la respectiva mesa de ayuda se solicitó e inició el mejoramiento y cambio de cableado por deterioro o calidad del mismo, teniendo en cuenta la implementación de la telefonía IP en la especialidad.
NO CONFORMIDAD MENOR AUDITORIA EXTERNA 2/3	1			1		1	<p>Sin perjuicio que la presente NO CONFORMIDAD no es de competencia de esta especialidad, y con el fin de dar inicio al plan de control y manejo documental de los procesos que no se encuentra en siglo XXI, se realizó un inventario parcial de los procesos que actualmente se encuentra en dicha situación en el área de archivo de gestión y que reposan en los libros radicadores. Atendiendo que aquellos que no pudieron ser inventariados se encuentra en estado de descomposición y/o contaminados, para lo cual se requiere de un manejo especializado de los mismos.</p> <p>Para tales efectos, se solicitó a la Dirección Ejecutiva Seccional su intervención con el fin de poder realizar la respectiva manipulación de los precitados expedientes, atendiendo que algunos procesos antiguos están categorizados como focos de infección.</p>
NO CONFORMIDAD MENOR AUDITORIA EXTERNA 3/3	1			1			<p>Para efectos de dar cumplimiento a la no conformidad en relación con los indicadores de desempeño relacionados con las actividades específicas que se desarrollan en el centro de servicios, como es el caso de reparto, recepción de expedientes, comunicaciones, Gestión secretarial, envío procesos por competencias, archivo documental, entre otras, será trabajado dentro de las sesiones del comité SIGCMA 2024. Durante el año 2023, teniendo en cuenta todas las áreas del CSA, se realizaron un total de 773.610 anotaciones en el Sistema Justicia XXI.</p>
TOTAL	4			4		2	Realizando el análisis para el cierre oportuno de las acciones del año 2023, se puede concluir que se están efectuando las acciones correctivas en relación a las NO CONFORMIDADES MENORES reportadas en las auditorias tanto interna como externa.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ COORDINACIÓN NACIONAL DELSIGCMA	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

8. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Continuar con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC para gestionar adecuadamente los procesos de Ejecución de penas y medidas de Seguridad de Bogotá	Líder del proceso	01/01/2024 al 31/12/2024
Actualizar la documentación de los procesos de Ejecución de penas y medidas de Seguridad de Bogotá con las mejoras implementadas por el SIGCMA y las decisiones adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura.	Líder del proceso	01/01/2024 al 31/12/2024
Dar continuidad a la realización de las actividades orientadas al fortalecimiento de la mejora continua en los procesos del SIGCMA respecto de los procesos de Ejecución de penas y medidas de Seguridad de Bogotá .	Líder del proceso	01/01/2024 al 31/12/2024

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

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?	<ul style="list-style-type: none"> Establecer procedimiento de seguimiento y atención al formulario de encuestas de usuarios externos. Mejorar o actualizar el sistema de PQRS del SIGCMA. Se requiere que el CSJ y/o dirección seccional retome el tema de digitalización de procesos con un convenio o proveedor que tenga conocimiento del protocolo vigente para la redigitalización de los procesos y cargue de los mismos directamente al gestor documental BestDoc o a una plataforma unificada que dichas autoridades determinen y cumpla con las necesidades de la especialidad. Se requiere actualización, mejoras y o cambio del aplicativo de gestión de proceso de la especialidad (Justicia XXI-cliente servidor), debido que no hay un área determinada para el soporte de dicha aplicación, especialmente las aplicaciones de reparto y recepción de peticiones
¿Se requiere necesidad de recursos?	<ul style="list-style-type: none"> Se considera necesario seguir contando con el apoyo del personal del SIGCMA y con mayor participación de los servidores judiciales de la especialidad el cual permita realizar un buen acompañamiento, mantenimiento, sostenibilidad y mejoramiento del sistema gestión y contar con una mayor cobertura tanto a nivel administrativo como judicial.

10. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	Sí, sigue siendo adecuada para los procesos de los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad Bogotá, teniendo en cuenta que estos procesos misional y estratégico respectivamente, cumplen con los requisitos establecidos por las normas de calidad y contribuyen con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad establecidos por la Corporación.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE.	Sí, porque proporciona el marco de referencia integral que permite identificar e implementar un direccionamiento estratégico en la Entidad, el cual se encuentra debidamente alineado con las políticas, programas, estrategias y objetivos institucionales.
c) ¿Está alineado con la dirección	Sí, para los procesos de los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad Bogotá, se encuentran debidamente alineados con la visión, misión, políticas, programas, estrategias y objetivos institucionales, establecidos en el Plan Sectorial y el Plan Decenal establecido por la Corporación, así

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



CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
estratégica? ALINEADO.	como en los diferentes instrumentos de planeación que permiten establecer de manera transversal el seguimiento de los diferentes programas y actividades, así como el nivel de ejecución y cumplimiento en el logro de los objetivos institucionales, en cumplimiento de la constitución, la Ley 270 de 1996 y demás normas vigentes.
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ.	Sí, teniendo en cuenta que los resultados demuestran la eficacia de las actividades programadas y conforme a los requisitos establecidos cumpliendo con las actividades y prioridades establecidas en los diferentes objetivos estratégicos que se encuentran definidos en el Plan Sectorial de Desarrollo.

11. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

- El SIGCMA implementado en los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad y su Centro de Servicios Administrativos de Bogotá 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 barreras de control que minimizan los impactos negativos a través de la gestión del riesgo lo cual permite cumplir con los objetivos misionales, alineados al plan Sectorial de Desarrollo, teniendo como marco de referencia la Política y Objetivos de Calidad y el compromiso indeclinable de todos los funcionarios y servidores judiciales.
- Se mantiene el liderazgo de la Alta Dirección lo cual permite cumplir con las actividades planeadas con oportunidad y en armonía con lo contemplado en el Plan Sectorial Desarrollo, la Política y objetivos de calidad como marco de referencia del direccionamiento estratégico de la Entidad y con el compromiso de todos los funcionarios y empleados quienes en su desarrollo participamos.
- Se requiere la revisión y ajuste de la estructura del SIGCMA de la especialidad, con el fin de alinearlos totalmente al SIGCMA Nacional mediante acuerdo, dándolo a conocer a los nuevos funcionarios y servidores judiciales.
- Mantener los métodos virtuales priorizando el uso de las TIC en el servicio público de administrar justicia.
- Al mantenerse el compromiso de la Alta Dirección, permite dar atención a los riesgos y/o no conformidades que ha sido detectadas o que se puedan llegar a presentar, para darles seguimiento y solución a los mismos.

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