



Rendido el 7 de septiembre de 2023.
Cargado al microsítio Sigcma el 8 de septiembre de 2023.



Jurisdicción Ordinaria Civil Especializada en Restitución de Tierras de Cali

Procesos

Estratégicos	Planeación Estratégica
	Comunicaciones
Misionales	Acciones constitucionales: tutelas
	Acciones constitucionales: Habeas Corpus
	Acciones constitucionales: Incidente de Desacato
	Acción de Restitución de Tierras
Apoyo	Notificación de Decisiones Judiciales
	Incorporación de memoriales
	Gestión de archivos de expedientes
	Copias, certificaciones y desgloses
	Atención a partes Interesadas Externas
Evaluación y mejora	Evaluación y mejora del Sigcma



Regidos por los siguientes

Pilares Estratégicos
Efectividad de la Rama Judicial y disminución de la congestión (judicial)
Fortificación de la transparencia y apertura de datos de la Rama Judicial
Expedito acceso a la Administración de Justicia
Fortalecimiento de la autonomía e independencia de la Rama Judicial

1. ACCIONES PREVIAS



Compromisos revisión por la alta dirección vigencia (2021) (compromisos)	Estado (concluido, pendiente o en ejecución) Explicación y relación la evidencia
Fortalecer la cultura de los servidores frente a los distintos componentes del Sistema a través de mecanismos de sensibilización, capacitación y socialización entre otros.	Concluido. Se realizaron charlas y capacitaciones a cargo de la Coordinación Nacional en desarrollo de la planeación Sigcma 2022 y reuniones de la Especialidad como mesas técnicas y reuniones de Comité de Líderes. Es de destacar la activa participación de los servidores en las auditorías interna y externa realizadas durante la vigencia 2022. Evidencia: Ver reporte de Outlook – calendario o reseña de reuniones de la Coordinación Nacional.
Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567).	Concluido. En el decurso de 2022 fue realizada la gestión documental y el manejo de expedientes en el Portal de Restitución de Tierras. Evidencia: Ver Portal de Restitución de Tierras.
Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación.	Concluido. Ello fue posible gracias al apoyo brindado por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, que ofreció capacitaciones y talleres en la materia. Evidencia: Ver reporte de Outlook – calendario o reseña de reuniones de la EJRLB.
Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del Sigcma.	Concluido. La Especialidad realizó, por medio de sus profesionales de enlace, mesas técnicas y reuniones de Comité de Líderes. Evidencia: Ver actas de Comité y ayudas memorias de reuniones técnicas.
Actualizar toda la plataforma estratégica del Sigcma, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización.	Concluido. La Especialidad maneja, implementa y actualiza de manera constante la plataforma estratégica del Sigcma, con fundamento en los principios de Normalización y Estandarización. Evidencia: Ver archivo documental virtual y formatos implementados.
Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital.	Concluido.



	<p>Los despachos de la Especialidad desarrollan de manera continua buenas prácticas con el fin de imprimir funcionalidad digital en sus procedimientos.</p> <p>Evidencia: Ver reporte de Outlook y Portal de Restitución de Tierra.</p>
<p>Fomentar, en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.</p>	<p>Concluido.</p> <p>Los despachos judiciales de la Especialidad fomentan estrategias de sensibilización para la recolección de residuos aprovechables, puntos ecológicos y la optimización de los recursos en beneficio del medio ambiente.</p> <p>Evidencia: Ver puntos de recolección y clasificación de basuras.</p>

2. CAMBIOS EN LOS CONTEXTOS INTERNO Y EXTERNO

Cambios identificados	Procesos en que aplican	Factores de cambio (según análisis de contexto)	Acciones adoptadas
Gestión interna y externa	Transversal a todos los procesos	<p>Medidas de prestación del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución 304 de 23 de febrero de 2022 (Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 222, 73811315 y 1913 de 2021). - Acuerdo PCSJA22-11930 de 25 de febrero de 2022 (Por el cual se adoptan unas medidas para la prestación del servicio de justicia en los despachos judiciales y dependencias administrativas del territorio nacional). - Resolución 666 de 28 de abril de 2022 (Por el cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, prorrogada por la Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020, 222, 738, 1315, 	<p>Implementación y aplicación de los distintos estatutos normativos expedidos para reorganizar la situación pos pandemia.</p> <p>Implementación de políticas y lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional para mitigar la propagación del Virus.</p> <p>Se observaron y fomentaron medidas de cuidado y prevención al interior de la Rama Judicial.</p> <p>Implementación de protocolos de bioseguridad en la jurisdicción. Atención al Usuario - Rama Judicial.</p> <p>Realización de Audiencias de manera virtual, presencial y mixta.</p> <p>Implementación de horarios, turnos de trabajo y de atención a usuarios, privilegiando el uso de herramientas virtuales de acuerdo con los porcentajes de aforo establecidos por las normas.</p>



Cambios identificados	Procesos en que aplican	Factores de cambio (según análisis de contexto)	Acciones adoptadas
		<p>1913 de 2021 y 304 de 2022).</p> <p>- Ley 2213 de junio 13 de 2022 (Por medio de la cual se establece la vigencia permanente del decreto legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones).</p> <p>- Acuerdo PCSJA22-11972 de 30 de junio de 2022 (Por el cual se adoptan unas medidas para la prestación del servicio de justicia en los despachos judiciales y dependencias administrativas del territorio nacional).</p>	<p>Fortalecimiento del uso de las herramientas tecnológicas para el desarrollo eficiente de las labores encomendadas, tanto en el trabajo en casa como en las sedes judiciales.</p> <p>Alimentación y actualización permanente de expedientes.</p> <p>Continuidad en la recepción de memoriales y peticiones, a través del correo electrónico institucional.</p> <p>Continuidad en la habilitación del uso de líneas telefónicas celulares para lograr comunicación fluida con las partes interesadas externas. https://www.youtube.com/watch?v=sR2YwaWjeTs.</p>
	Transversal a todos los procesos	Tecnológicos	<p>Actualización permanente en la adopción de herramientas Microsoft para la digitalización de procesos.</p> <p>Ajuste permanente de procedimientos con arreglo a las nuevas herramientas virtuales y tecnológicas.</p> <p>Alimentación y actualización permanente de micrositos.</p> <p>Juzgados: https://www.ramajudicial.gov.co/web/10228/1278.</p> <p>Tribunales: https://www.ramajudicial.gov.co/web/10228/1279.</p> <p>Divulgación de información y decisiones judiciales a través de las herramientas virtuales.</p> <p>Uso de aplicativos para la gestión de comunicaciones. http://restitucionierras.ramajudicial.gov.co/RestitucionTierras/Views/Seguridad/frmLogin.aspx.</p>
Aspectos ambientales		Ahorro de papel y tóner, entre otros recursos (agua y luz en las sedes de los despachos).	<p>Digitalización de procesos judiciales.</p> <p>Uso de herramientas tecnológicas (Teams, correos</p>



Cambios identificados	Procesos en que aplican	Factores de cambio (según análisis de contexto)	Acciones adoptadas
significativos			electrónicos institucionales, aplicativos propios).
		Implementación de estrategias de sensibilización en el cuidado del medio ambiente.	. Puntos de recolección de residuos aprovechables (ganchos, pilas, tapas) . Puntos ecológicos (división de residuos orgánicos y reciclables).
En la Planeación y forma de comunicación	Procesos Estratégicos	Situación presentada con ocasión de las medidas implementadas en virtud de la prestación del servicio tanto virtual como presencial.	Uso de herramientas y canales virtuales. (Ver anteriores).

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

Observación: Es de anotar que se trata de un indicador dispuesto a nivel central y que aplica principalmente para la función administrativa, no para la judicial.

Podría decirse que el grado de satisfacción de la función administrativa es especialmente observable en la función judicial, principalmente en la jurisdicción contencioso administrativa, que conoce de toda clase de litigios originados en la gestión administrativa.

En lo judicial, el grado de satisfacción se mide con apoyo en parámetros como los siguientes: el acatamiento a las decisiones, la interposición de recursos y la resolución a los mismos, y la formulación de incidentes y el trámite de estos.

Proceso	Tema de la encuesta	Resultado	Análisis
Comunicación Institucional	Grado de satisfacción de los usuarios y en general partes interesadas en relación con la prestación del servicio que ofrece la dependencia judicial.	68 encuestas	La satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos se mide desde el nivel central a través de encuestas que se pueden diligenciar de manera virtual: https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=mLosYviA80GN9Y65mQFZizuW3nkKUBxHoayQLg8kck5URVVGTEJZMkxSWFVITUFaMUZMWFWS1Q1WS4u En lo que concierne a la especialidad que nos rige y a la jurisdicción que cobija, hemos venido implementando de manera progresiva y como buenas prácticas,



		<p>encuestas en los distintos despachos. Por ejemplo:</p> <p>Juzgado 2 Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Cali:</p> <p>https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=mLosYviA80GN9Y65mQFZi-cE3O3Di1tAp8c6dfB4ZsJUNFNKOE5BWUYxMjdBVkk5R082TkhKSTIIVS4u</p> <p>Juzgado 1 Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Mocoa:</p> <p>https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?AnalyzerToken=CLOr8FcnR0t571SHkOKngg1KCFEo3OID&id=mLosYviA80GN9Y65mQFZi0X62Po5ERBIq_8sUAZG_75UNUg4VvxKU0INQzFUSzIUUDVVRQ0JLUTdaWC4u</p> <p>Juzgado 3 Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Pasto:</p> <p>https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=mLosYviA80GN9Y65mQFZi5Fly36Vr4JDg-m5AVUV7klURFc2Wlg1TVQzRVY4NEMyNUYyQUVKNVQxOC4u</p> <p>Se compilaron 68 encuestas diligenciadas, clasificadas así:</p> <p>45 Calificaciones de servicio, con máxima nota (5).</p> <p>2 Notas de felicitaciones.</p> <p>19 Peticiones (relacionadas con los procesos).</p> <p>2 Reclamos (relacionados con términos y tiempos de respuesta).</p> <p>0 Quejas.</p> <p>Evidencia: Los links arriba señalados y las carpetas de reporte de los distintos Despachos disponibles en el espacio virtual CANAL SIGCMA de Microsoft Teams.</p>
--	--	---

3.1. ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQR (s) (la información aquí dispuesta debe ser suministrada por las Secretarías de Tribunal, Centros de Servicios y Oficinas de Apoyo. (Diligenciar de acuerdo con la realidad de cada contexto)



En la Jurisdicción Ordinaria Civil Especializada en Restitución de Tierras de Cali se cumplen funciones tanto administrativas como judiciales. Las primeras son desempeñadas principalmente por las Secretarías (bajo la supervisión de los Jueces y Magistrados). Las segundas están a cargo de los despachos (Juzgados y Tribunales).

Es de reiterar que los despachos judiciales, si bien suelen ejercer función administrativa, lo hacen de manera no ordinaria. La función principal es la de administrar justicia.

En cuanto a peticiones de otro tipo (distintas a las que miden el grado de satisfacción) se tiene que:

Proceso	Análisis (Análisis de tendencia)
Calificaciones del servicio: 45	
Procesos misionales	En la vigencia 2022 se registraron 45 calificaciones del servicio.
Sugerencias y/o Felicitaciones: 2	
Procesos misionales	Se recibieron 2 felicitaciones por concepto de asistencia y asesoría en el manejo de herramientas virtuales, tiempo y respuesta oportuna, rápido y ágil servicio prestado.
Queja: 0	
Procesos Misionales	En la vigencia 2022 no se registraron quejas de los usuarios.
Peticiones: 19	
Procesos Misionales	En la vigencia 2022 se registraron 19 peticiones por concepto de acceso al expediente digital a través del Portal de Restitución de Tierras, canales y horario de atención al público, verificación de número de radicación de expedientes, solicitud de remisión de documentos, soporte y enlaces para examen de procesos, y habilitación de cuentas de usuarios encaminadas a efectuar consultas en el portal de restitución. Todas fueron atendidas y contestadas oportunamente.
Reclamos: 2	



Procesos misionales	En la vigencia 2022 se reportaron 2 reclamos por razón de la calidad del servicio prestado a través de las dependencias judiciales, los que fueron debidamente atendidos.
---------------------	---

4. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA (Fundamentado en el Plan de Acción) (INCLUYE AMBIENTAL - SI APLICA)

Nota: El grado de cumplimiento de los objetivos del Sigcma debe estar alineado con el Plan Acción.

El virus del COVID-19 continuó afectando la atención normal de algunas actividades judiciales y por ende el cumplimiento de las metas fijadas.

No.	Pilares estratégicos	Objetivo del Sigcma	Resultados anuales	Análisis
1	JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN	Incrementar los niveles de satisfacción del usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.	(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) 73% de egresos	En el año 2022 se recibieron 2.199 procesos y se resolvieron 1.609, con un indicador del 73% (superior a la meta del 70%). Recibidos 2.199 Resueltos 1.609 En trámite 590
2		Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	Certificación ICONTEC bajo las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 6256:2018. (10 juzgados y 3 despachos de Tribunal Superior pertenecientes a	La Especialidad mantuvo la certificación de calidad que demuestra el fortalecimiento de la cultura organizacional de calidad y el cumplimiento de los requisitos aplicables, así como la continuidad en la implementación de los formatos de calidad y



No.	Pilares estratégicos	Objetivo del Sigcma	Resultados anuales	Análisis
	CALIDAD DE LA JUSTICIA	Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización.	la Jurisdicción Civil Ordinaria Especializada en Restitución de Tierras de Distrito Judicial de Cali)	actualización de los mismos y la aplicación de los lineamientos dispuestos en los diagramas de los diferentes procesos estipulados, tanto los de apoyo como los misionales.
3	ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA	Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.	Atención de quejas y reclamos, divulgación de los canales para las PQR's.	La gestión de quejas y reclamos motiva al talento humano en relación con la prestación del servicio (capacitaciones en competencias y funciones), aporta a la mejora del desempeño y evita situaciones obstructivas.

6. DESEMPEÑO EN LOS PROCESOS – RESULTADO E INDICADORES-

Proceso	Indicador	Meta	Resultado	Análisis (comparar períodos)
Planeación Estratégica (Planeación del despacho Judicial, Planeación de Audiencias, etc.).	(Audiencias Programadas Vs Audiencias Realizadas) * 100	90%	72%	<p>Fueron programadas 377 audiencias, de las cuales se realizaron efectivamente 273. De las no realizadas, 83 lo fueron por causas ajenas a los despachos y 16 por causas propias.</p> <p>La cancelación de audiencias se debió a diversas razones, tales como orden público, petición de las partes, deficiente conectividad y deficiencia de medios técnicos, principalmente en las zonas rurales más alejadas.</p> <p>Acción de mejora: Se hicieron las correcciones pertinentes y se reagendaron las audiencias a realizar.</p>



Proceso	Indicador	Meta	Resultado	Análisis (comparar periodos)
Comunicación Institucional: (Comunicaciones de las decisiones Judiciales y las específicas de acuerdo con el contexto, remitidas a las Secretarías de Tribunal, Centros de servicios y Oficinas de apoyo. Avances de las actividades de la Matriz de Comunicaciones).	(Actividades ejecutadas/ actividades programadas) * 100	90%	100%	Gracias al empleo de las TIC´s y el Portal de Restitución de Tierras, se efectuaron de manera fluida y segura hacia los usuarios y entidades externas un total de 70.827 comunicaciones. Actividad: elaboración de oficios y comunicaciones de toda la especialidad.
Procesos misionales Acciones Constitucionales - Tutelas.	(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) * 100	90%	101%	En el año 2022 se recibieron 911 Acciones de tutela. Se resolvieron 920, con un indicador del 101%, que refleja el cumplimiento en la atención oportuna al ciudadano y el cumplimiento de requisitos legales. Se incluyen 8 fallos emitidos, que fueron contabilizados al inicio de año, correspondientes al rezago de la vigencia anterior, razón por la cual los egresos superan los ingresos.
Procesos misionales Acciones Constitucionales - Desacatos	(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) * 100	90%	97%	En el año 2022 se recibieron 267 desacatos y se resolvieron 260, con un indicador del 97%, que refleja el cumplimiento en la atención oportuna al ciudadano y el cumplimiento de requisitos legales. El 3% restante corresponde a los desacatos para resolver en la próxima vigencia.
Procesos misionales Acciones Constitucionales - Hábeas Corpus	(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) * 100	100%	100%	En el año 2022 se recibieron 31 Hábeas Corpus y se resolvieron 31, con un indicador del 100%, que refleja el cumplimiento en la atención oportuna al ciudadano y el cumplimiento de requisitos legales.



Proceso	Indicador	Meta	Resultado	Análisis (comparar periodos)
Procesos misionales: Procesos de Restitución y Derechos Territoriales	(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	70%	40%	<p>En el año 2022 se recibieron 990 Procesos de Restitución y Derechos Territoriales y se resolvieron 398, con un indicador del 40%.</p> <p>El departamento de Mocoa continúa presentando excesos desbordados de solicitudes de restitución. En el 2022 se recibieron 123 solicitudes.</p> <p>El Juzgado 2 Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Mocoa, comenzó a operar con un rezago de 941 solicitudes de restitución tierras (entre individuales y colectivas), que equivale al 29% de rezago total (3.193) de la Especialidad a 1 enero de 2022.</p> <p>Lo anterior se debió principalmente a que el mencionado despacho entró a descongestionar al único juzgado que había en Mocoa.</p>
Evaluación y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente Sigcma.	Cierre Oportuno de Acciones de Gestión	90%	100%	<p>En 2022 fueron abiertas 19 acciones de mejora y 132 acciones correctivas, todas ellas tramitadas y cerradas oportunamente.</p>

Nota. Incluir el número de indicadores por proceso.

6. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS: *Salida No Conforme*, que se determina partir del incumplimiento del 15% de las actividades planificadas, consiste en el incumplimiento de: 1. Requisitos Legales relacionados con el servicio público de Administrar Justicia 2. La *No* realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas. Ello acorde con el contexto específico.

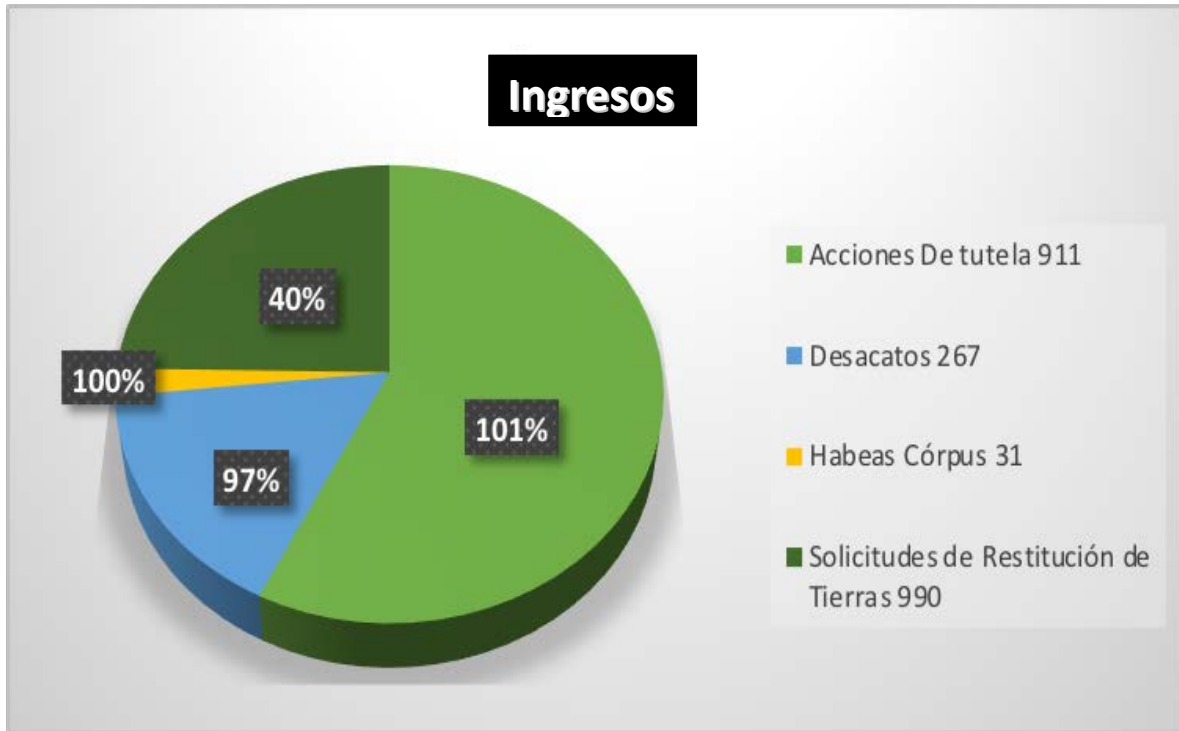
Proceso	Código de identificación	Situación	Número	Acción Correctiva
Gestión Judicial	SNC001	Aclaraciones de providencias.	12	



(Procesos misionales)	SNC002	Adiciones de providencias.	7	Se expedieron las respectivas providencias.
	SNC003	Correcciones de providencias.	30	
	SNC004	Nulidades decretadas en los procesos misionales.	9	
	SNC005	Presentación de demandas sin el cumplimiento de los requisitos acordes a la Ley 1448 de 2011	24	
Gestión Documental	SNC006	Demora u omisión de Incorporación (generalmente al expediente digital) de memoriales.	2	Se dispuso la actualización de las bases de datos correspondientes.
	SNC009	Demora o errores en las notificaciones.	1	Se elaboraron los respectivos oficios.
	SNC011	Demora o no realización audiencias por deficiencias técnicas o logísticas.	46	Se adoptaron las medidas correctivas pertinentes.

8. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados de ingresos y egresos por trimestre para cada proceso (acciones de tutela, desacatos, habeas corpus y acciones de Restitución de Tierra y Derechos Territoriales))

Proceso	Saldo inicial	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		TOTAL		Saldo final
		Ingreso	Egreso	Ingreso	Egreso	Ingreso	Egreso	Ingreso	Egreso	Ingreso	Egreso	
Acciones De tutela	17	216	209	248	240	251	255	196	216	911	920	8
Desacatos	16	61	58	65	59	81	79	60	64	267	260	23
Habeas Córpus	-	5	5	7	7	10	9	9	10	31	31	-
Solicitudes de Restitución de Tierras	3.193	188	101	243	77	197	121	362	99	990	398	3.780
Totales	3.226	470	373	563	383	539	464	627	389	2.199	1.609	3.811



Del análisis del comportamiento de los procesos misionales de la Jurisdicción Ordinaria Civil Especializada en Restitución de Tierras de Cali (acciones de tutela, incidentes de desacatos, habeas corpus y restitución de tierras), a la luz de los datos estadísticos, se colige que el mayor nivel de congestión judicial se presenta respecto de los procesos de Restitución de Tierras, cuyos ingresos sobrepasan la capacidad de respuesta de algunos despachos judiciales, lo que genera evidente congestión.

Respecto de los demás procesos, se registra el cumplimiento del 100% (Hábeas corpus y Desacatos) y en algunos casos se supera dicho porcentaje (Tutelas), lo que es explicable en razón al número de procesos rezagados (pendientes de resolver) al finalizar la vigencia anterior.

8. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA / EXTERNA 2022

Proceso	Auditoría realizada por	FECHA	Número de no conformidades	Resultados



<p>Indique Procesos específicos de su mapa de procesos</p>	<p>Auditoría interna Sigcma, realizada por la Dra. Sandra Paola Castillo Hernández</p>	<p>28/06/2022</p>	<p>0</p>	<p>Sin registro de No Conformidades.</p> <p>Se registraron, sí, Oportunidades de Mejora, que fueron atendidas oportunamente (conforme se evidenciará a lo largo de las exposiciones), tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer las metodologías de los riesgos en el análisis, valoración, tratamiento y seguimiento de los mismos. - Realizar los seguimientos al Plan de Acción hasta el segundo trimestre del 2022. - Evidenciar frente al Sistema Integrado de Gestión y Control, toda la mejora implementada en el Tribunal y en los Juzgados de Restitución de Tierras. - Establecer en el Sistema de Gestión Ambiental otras estrategias tendientes a minimizar gradualmente los recursos de agua, energía y papel y separación de residuos teniendo en cuenta la alternancia y presencialidad en las sedes. <p>Se reseñaron como fortalezas las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Portal de Restitución de Tierras como herramienta de gestión. - El empoderamiento y sinergia del equipo de trabajo. - La trazabilidad de la información presentada. - La programación y seguimiento continuo de actividades - El control y seguimiento de tareas y compromisos.
<p>Indique Procesos específicos de su mapa de procesos</p>	<p>Auditoría Externa ICONTEC Dr. Álvaro Perdomo Burgos</p>	<p>01/08/2022</p>	<p>0</p>	<p>Sin registro de No Conformidades.</p> <p>Recomendaciones: (página 87 del Informe)</p> <p>4.2. Oportunidades de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las actividades de mejora, que corresponderían a acciones correctivas, no se documentan como tales en el SGC. Por consiguiente, es conveniente capacitar y socializar sobre cuándo es necesario generar las acciones correctivas y preventivas y cómo se deben documentar en el sistema en los formatos pertinentes. - Se producen documentos, instructivos y



				procedimientos que deberían ser documentos controlados del SGC.
--	--	--	--	---

9. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

No se tienen proveedores externos para la Jurisdicción Civil Ordinaria Especializada en Restitución de Tierras del Distrito Judicial de Cali. La proveeduría externa es propia de la función que cumple la Dirección Ejecutiva Seccional del Valle del Cauca.

10. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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

Pilar Estratégico	Proyecto de inversión	Valor
CALIDAD DE LA JUSTICIA	Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial	\$ 700'000.000
	Formar, capacitar y certificar en sistemas de gestión ambiental y NTC 6256:2021 y GTC 286:2021 en los requisitos ambientales que solicita la norma	\$ 1.200'000.000
	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 6256:2018 y GTC 286:2018	
	Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma.	\$ 1.000'000.000

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico.

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?
Restitución de Tierras.	Interrupción o demora en el servicio público de administración de justicia (genera la oportunidad de fortalecer el Portal de Restitución de Tierras).	Fortalecimiento del Portal de Restitución de Tierras, por ser el canal preferente para la gestión de los procesos.	No. Se mantiene el mismo grado de riesgo y el mismo tipo de solución.	No
	Relativo desconocimiento del SIGCMA al interior de la organización, lo que incide de manera desfavorable en la optimización del talento humano.	Capacitación en el conocimiento y manejo del Sigcma. ISO 9001:2015 y NTC 6256: 2018	No. Se mantiene el mismo grado de riesgo y el mismo tipo de solución.	No

• La información registrada en este ítem puede implicar cambios en el mapa de riesgos (Este tema se tiene que articular con la Matriz de Riesgos)

11.1. ¿Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades han sido eficaces y por qué?

Sí, conforme se evidencia en la tabla precedente.

11.2. 10.2 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)

Sí. La digitalización de expedientes y la prestación del servicio de manera virtual redonda en la economía de agua, electricidad y papel.



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
	Número de abiertas	Número de cerradas	Número de cerradas oportunamente	Número de abiertas	Número de cerradas	Número de cerradas oportunamente	
Comunicación Institucional	3	3	3	50	50	50	<p>Se empleó como acción de mejora la verificación de los correos remitidos y el mantenimiento y actualización en el Portal de Tierras de los datos de las partes interesadas externas.</p> <p>Como acción correctiva se elaboraron los respectivos oficios y comunicaciones de manera correcta.</p>
Restitución de Tierras y Acciones Constitucionales	5	5	5	82	82	82	<p>Se realizaron acciones correctivas, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Requerimientos mediante providencias. - Vinculación de judicantes a algunos despachos (estudiantes de derecho próximos a graduarse). - Actualización de bases de datos. - Seguimiento a las tareas generadas en los aplicativos de Microsoft. - Fortalecimiento en la revisión de los proyectos de providencias. - Retroalimentaciones al interior de los equipos de trabajo de los despachos. - Agilidad en los trámites. <p>Con dichas acciones se observó un incremento en la efectividad y salida de procesos judiciales.</p> <p>Como acciones de mejora algunos despachos realizaron reuniones y articulaciones con la Unidad de Restitución de Tierras y otros usuarios externos a efectos de coordinar actividades y mitigar situaciones riesgosas.</p>



Proceso	Total de acciones de mejora documentadas (acumuladas en el período)			Total de acciones correctivas documentadas (acumuladas en el período)			Análisis
	Número de abiertas	Número de cerradas	Número de cerradas oportunamente	Número de abiertas	Número de cerradas	Número de cerradas oportunamente	
Evaluación y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente Sigcma	5	5	5	0	0	0	<p>Como acciones de mejora se realizaron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con sujeción a los controles de bioseguridad, se realizó el retorno progresivo de los distintos servidores judiciales a las sedes de despachos. - Se continuó con la implementación y utilización del expediente digital, lo que evidenció ahorro de agua, luz y papel. - Se revisaron y diagnosticaron los procesos de gestión documental y secretarial diarios del despacho y se procedió a elaborar controles de los mismos (matrices de Excel).
Planeación Estratégica	6	6	6	0	0	0	<p>Como acciones de mejora, entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se revisó y actualizó el diseño de un <i>esquema de alternancia (evidencia)</i> garantizando de esta forma la atención al usuario de forma presencial y virtual, con igualdad de condiciones para el equipo de trabajo. - Se definieron fechas y se programaron por calendario los reportes trimestrales Sigcma y los Comités bimensuales de líderes.
TOTAL	19	19	19	132	132	132	

13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

Nota: Se trata de recomendaciones Despacho líder del Sigcma y la Coordinación Nacional del Sigcma, son



inmodificables.

Actividad	Responsable	Fecha
Continuar fortaleciendo 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.	Líderes del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del Sigcma	11/01/2023 al 19/12/2023
Alimentar y actualizar la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20-11567).	Líderes del proceso en Coordinación con el CENDOJ	
Fortalecer las competencias desarrolladas respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación.	Líderes del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del Sigcma.	
Revisar y comprobar permanentemente los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del Sigcma.	Líderes del proceso.	
Actualizar de manera permanente toda la plataforma estratégica del Sigcma, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización.	Líderes del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del Sigcma.	
Actualización de procedimientos alineados con la cultura mixta, presencial y digital.		
Robustecer en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.	Líderes del proceso.	

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

Ítem	Explicación – descripción
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?	No se requiere. Salvo la mejora continua que caracteriza al sistema mismo.



Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición de recursos para actividades de bienestar. - Incentivos a los servidores judiciales que participan activamente en el SIGCMA (por ejemplo: puntos adicionales en las calificaciones de servicios). - Aumento del talento humano y adopción de medidas de descongestión efectivas que respondan satisfactoriamente a las necesidades de la demanda del servicio. - Hardware y Software de Calidad. - Conectividad eficiente.
-------	--

15. CONCLUSIONES

Condición	Para los propósitos CSJ, el Sistema:
a) ¿Sigue siendo suficiente?	Sí, porque continúa siendo adecuado, aporta al cumplimiento de la labor misional y a los requisitos establecidos por la Constitución y la Ley. Además, contribuye en el logro de la Política y Objetivos de Calidad.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito?	Sí, porque continúa siendo conveniente y proporciona el marco de referencia para el direccionamiento estratégico de la Entidad. Ayuda en el cumplimiento de la Política de Calidad, de sus objetivos institucionales y de Calidad definidos por la Entidad.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica?	Sí, porque se articula con el Plan Sectorial de Desarrollo de la entidad y la Planeación Estratégica.
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos?	Sí, por cuanto ha sido eficaz en la ejecución de las actividades, se ajusta a lo planeado y a los requisitos establecidos en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Entidad, bajo la óptica de la mejora continua y el pensamiento basado en riesgos.

17. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS



- La continua implementación del Sigcma permite que los servidores judiciales dispongan importantes herramientas de apoyo para la gestión y organización de trabajo que incluyen instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad en la toma de decisiones. Del mismo modo permite establecer barreras de control que minimizan los impactos negativos a través de la gestión del riesgo.
- La implementación del Sigcma facilita el cumplimiento de actividades planeadas con oportunidad. Ello en armonía con lo contemplado en el Plan Sectorial Desarrollo y la Política y objetivos de calidad, que son el marco de referencia del direccionamiento estratégico de la organización y en armonía también con el compromiso de los funcionarios y empleados quienes en su desarrollo participamos.
- Fomenta la conciencia de mejora continua con arreglo a las directrices de estandarización y normalización vigentes.
- La permanente aplicación del sistema genera memoria de gestión o histórico del desarrollo de la Especialidad al instituir y documentar la trazabilidad de las situaciones posibles y probables, así como de las buenas prácticas, acciones correctivas y de gestión implementadas frente a cada situación.