



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
- Coordinación Nacional -

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





DEPENDENCIA	Tribunal Superior de Distrito Judicial de Cali Sala Especializada de Restitución de Tierras	LÍDER DEL SIGCMA	Magistrado Diego Buitrago Flórez
FECHA DE REALIZACIÓN	23/02/2024	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	29/02/2024
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
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.	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	X
		Comunicación Institucional	X
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.	MISIONALES	Gestión de Acciones Constitucionales (Tutelas, Habeas Corpus, Incidentes de desacato)	X
		Proceso Garantías	
		Proceso Conocimiento	
		Restitución de Tierras y Derechos Territoriales	X
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."	APOYO	Atención al Usuario	X
		Gestión de Servicios Judiciales	
5. Gobernanza, planeación			



<p>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>		Gestión Administrativa	X
	EVALUACIÓN Y MEJORA	Mejoramiento SIGCMA	X

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

COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2022) <small>(Copiar de compromisos de la reunión anterior)</small>	ESTADO <small>(Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)</small>		
<p>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.</p>	<p>Concluido.</p> <p>Se realizaron charlas y capacitaciones a cargo de la Coordinación Nacional en desarrollo de la planeación Sigcma 2023 y reuniones de la Especialidad como mesas técnicas y reuniones de Comité de Líderes.</p> <p>Es de destacar la activa participación de los servidores en las auditorías interna y externa realizadas durante la vigencia 2023.</p> <p>Evidencia: Ver reporte de Outlook – calendario o reseña de reuniones de la Coordinación Nacional.</p>		
<p>Alimentar y actualizar la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567).</p>	<p>En el decurso de 2023 fue realizada la gestión documental y el manejo de expedientes en el Portal de Restitución de Tierras.</p> <p>Evidencia: Ver Portal de Restitución de Tierras.</p>		
<p>Fortalecer las competencias desarrolladas respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación.</p>	<p>Concluido.</p> <p>Ello fue posible gracias al apoyo brindado por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla que ofreció capacitaciones y talleres en la materia, especialmente en el año 2022. Los conocimientos adquiridos se consolidaron y se siguieron aplicando durante todo 2023.</p> <p>Evidencia: Ver Portal de Restitución de Tierras.</p>		
<p>Revisar y comprobar permanentemente los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del Sigcma.</p>	<p>Concluido.</p> <p>La Especialidad realizó, por medio de sus profesionales de enlace, mesas técnicas y reuniones de Comité de Líderes, además de los reportes trimestrales y los respectivos análisis desde cada uno de los despachos.</p> <p>Evidencia: Ver actas de Comité y ayudas memorias de reuniones técnicas y reporte de 2023 en el Canal Sigcma de la Especialidad.</p>		
<p>Actualizar de manera permanente toda la plataforma</p>	<p>Concluido.</p>		
<p>CÓDIGO: F-EVSG-7</p>	<p>ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO</p>	<p>REVISÓ SIGCMA - CENDOJ</p>	<p>APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA</p>
<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>FECHA: 29/03/2021</p>	<p>FECHA: 29/06/2021</p>	<p>FECHA: 29/07/2021</p>



COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2022) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
estratégica del Sigcma, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización.	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 mixta, presencial y digital.	Concluido. Los despachos de la Especialidad desarrollan de manera continua buenas prácticas con el fin de imprimir funcionalidad digital en sus procedimientos, bien sea en presencialidad, virtualidad o de manera mixta. Evidencia: Ver reporte de Outlook y Portal de Restitución de Tierra.
Robustecer en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.	Concluido. 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. Evidencia: Ver puntos de recolección y clasificación de basuras.

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

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

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCIÓN A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
Transversal a todos los procesos	Gestión interna y externa	Medidas de prestación del servicio: - Acuerdo PCSJA22-12024 del 14 de diciembre de 2022 (Por medio del cual se establece la modalidad de teletrabajo en la Rama Judicial). - Acuerdos PCSJA23-12042 de 1 de febrero de 2023 (Por medio del cual se modifican unas disposiciones del Acuerdo PCSJA22-12024 del 14 de diciembre de 2022). - Anexo 1, Definiciones y condiciones del puesto de trabajo establecidas por la ARL en desarrollo de los Acuerdos PCSJA22-12024 de 2022 y PCSJA23-	Cada despacho judicial de la especialidad tramitó de conformidad con los Acuerdos PCSJA22-12024 de 2022 y PCSJA23-12042 de 2023, los respectivos permisos para teletrabajo de conformidad con las necesidades y peticiones de cada colaborador y respetando las condiciones de presencialidad indicadas en dichas normas. Para ello se realizó: solicitud, anuencia, concepto de la ARL y formalización. Se implementó con la anuencia de cada nominador un cronograma y horario que permite la presencialidad durante todo la jornada laboral en todos los despachos.
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	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCIÓN A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
		12042 de 2023.	

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

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.	336 encuestas	<p>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:</p> <p>https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=mLosYviA80GN9Y65mQFZizuw3nkKUBxHoayQLg8kck5URVVGTEJZMkxSWFVITUFaMUZMWFWS1Q1WS4u</p> <p>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, 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/r/kYXna3UsLE</p> <p>https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=mLosYviA80GN9Y65mQFZi-cE3O3Di1tAp8c6dfB4ZsJUNFNKOE5BWUYxMjdBVkk5R082TkhKSTIIVS4u</p> <p>Juzgado Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Pereira:</p> <p>https://etbcsj.sharepoint.com/:x:/r/teams/SIGCMATSSCERTCALI/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BB0BDAE48-1503-4ABC-B01E-58C7C871A8E8%7D&file=Encuesta%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del%20servicio%20-%20Buz%C3%B3n%20PQRSDF(1-17).xlsx&action=default&mobileredirect=true</p> <p>Se compilaron 336 encuestas diligenciadas, clasificadas así:</p> <p>218 Calificaciones de servicio, con máxima nota (5).</p> <p>27 Notas de felicitaciones.</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



			<p>86 Peticiones (relacionadas con los procesos).</p> <p>2 Reclamos (relacionados con términos y tiempos de respuesta).</p> <p>3 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. RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
<p>Esta tabla se nutre de:</p> <p>Reuniones de despacho (partes interesadas internas).</p> <p>Formularios de PQRSF (partes interesadas externas).</p>	<p>Partes interesadas internas: cada despacho realiza periódicamente reuniones de quipo de trabajo a fin de reorganizar, generar lineamientos e implementar mejores prácticas para la prestación del servicio de administrar justicia.</p> <p>Partes interesadas externar: Cada despacho dispone de manera autónoma formatos o formularios para el registro de PQRSF.</p>	<p>Acta de reunión, registro de agendamiento de reunión en calendario Microsoft donde se consignan los lineamientos impartidos dentro de la reunión por cada líder de despacho.</p> <p>Análisis de PQRSF. (Punto 3.1.)</p>

3.2. ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF

PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Peticiones				
<p>El análisis de las PQRSF para los despachos judiciales se realizar en:</p> <p>Secretarías de Tribunal y juzgados de la especialidad</p>	86	86	0	<p>En la vigencia 2023 se registraron 86 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.</p> <p>Todas fueron atendidas y contestadas</p>
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO		REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021		FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
				oportunamente.
Total	86	86	0	
Quejas				
El análisis de las PQRSF para los despachos judiciales se realizar en: Secretarías de Tribunal y juzgados de la especialidad	3	0	0	En la vigencia 2023 se registraron 3 quejas anónimas de los usuarios relacionadas con inconformidades en el resuelve de algunos fallos. Es de anotar que este tipo de queja no son sobre el servicio y no se constituyen en una acción o vía procesal para atacar los fallos judiciales y habida cuenta que las mismas fueron anónimas no fue posible asesorar a los quejosos al respecto. Es de anotar que el aludido tipo de quejas no inciden con el funcionamiento del Despacho, por lo que no fue necesario realizar acciones.
Total	3	0	0	
Reclamos				
El análisis de las PQRSF para los despachos judiciales se realizar en: Secretarías de Tribunal y juzgados de la especialidad	2	2	0	En la vigencia 2023 se reportaron 2 reclamos que fueron debidamente atendidos.
Total	2	2	0	
Sugerencias				
El análisis de las PQRSF para los despachos judiciales se realizar en: Secretarías de Tribunal y juzgados de la especialidad	0	0	0	No se presentaron.
Total	0	0	0	
Felicitaciones				
El análisis de las PQRSF para los despachos judiciales se realizar en: Secretarías de Tribunal y juzgados de la especialidad	27	0	0	Se recibieron 27 felicitaciones por concepto de asistencia y asesoría en el manejo de herramientas virtuales, tiempo y respuesta oportuna, rápido y ágil servicio prestado.
Total	27	0	0	
TOTAL	118	88	0	A pesar de que la diferencia del cálculo da 30, no se puede hablar de PQRSF pendientes de

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



PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
				responder dado que no inciden con el funcionamiento del Despacho, por lo que no fue necesario realizar acciones a nivel de respuesta.

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

No. Objetivos estratégicos	Objetivo del Sigcma	Resultados anuales	Análisis
<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</p>	<p>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.</p> <p>Hacer un uso racional de los recursos naturales aplicando los principios y fases de la Economía Circular, para prevenir, mitigar y controlar los</p>	<p>(Egresos efectivos / Ingresos efectivos)</p> <p>83,11% de egresos</p>	<p>En el año 2023 se recibieron 2.777 procesos y se resolvieron 2.308, con un indicador del 83.11% (superior a la meta del 70%).</p> <p>Recibidos 2.777 Resueltos 2.308 En trámite 469</p>
		<p>Certificación ICONTEC bajo las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 6256:2018.</p> <p>(11 juzgados y 3 despachos de Tribunal Superior pertenecientes a la Jurisdicción Civil Ordinaria Especializada en Restitución de Tierras de Distrito Judicial de Cali)</p>	<p>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 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.</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



No. Objetivos estratégicos	Objetivo del Sigcma	Resultados anuales	Análisis
<p>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 cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional</p> <p>Talento Humano: Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."</p>	<p>impactos ambientales.</p> <p>Gestionar el desarrollo de las competencias, la toma de conciencia, la cultura organizacional y el compromiso de los servidores judiciales, contratistas, practicantes y judicantes de contribuir a generar valor público en la administración de justicia, en el marco de cumplimiento de los requisitos aplicables y el comportamiento ético.</p> <p>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.</p>	<p>Atención de quejas y reclamos, divulgación de los canales para las PQR's.</p>	<p>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.</p>

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

Proceso	Indicador	Meta	Resultado	Análisis (comparar períodos)
Planeación Estratégica (Planeación del despacho Judicial,	(Audiencias Programadas Vs Audiencias	90%	80%	Fueron programadas 250 audiencias, de las cuales se realizaron efectivamente

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



Proceso	Indicador	Meta	Resultado	Análisis (comparar períodos)
Planeación de Audiencias, etc.).	Realizadas) *100			200. De las no realizadas, 35 lo fueron por causas ajenas a los despachos y 15 por causas propias. 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. Acción de mejora: Se hicieron las correcciones pertinentes y se reagendaron las audiencias a realizar.
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 93.165 comunicaciones. Actividad: elaboración de oficios y comunicaciones de toda la especialidad.
Procesos misionales Acciones Constitucionales - Tutelas.	(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	90%	99%	En el año 2023 se recibieron 986 Acciones de tutela. Se resolvieron 976, con un indicador del 99%, que refleja el cumplimiento en la atención oportuna al ciudadano y el cumplimiento de requisitos legales. El 1% restante corresponde a los desacatos para resolver en la próxima vigencia.
Procesos misionales Acciones Constitucionales - Desacatos	(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	90%	99,%	En el año 2023 se recibieron 343 desacatos y se resolvieron 339, con un indicador del 99%, que refleja el cumplimiento en la atención oportuna al ciudadano y el cumplimiento de requisitos legales. El 1% restante corresponde a los desacatos para resolver en la próxima vigencia.
Procesos misionales Acciones Constitucionales -	(Egresos			En el año 2023 se recibieron 30 Hábeas Corpus y se resolvieron 30, con un indicador del 100%, que refleja el

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



Proceso	Indicador	Meta	Resultado	Análisis (comparar períodos)
Hábeas Corpus	efectivos Ingresos efectivos) *100 /	100%	100%	cumplimiento en la atención oportuna al ciudadano y el cumplimiento de requisitos legales.
Procesos misionales: Procesos de Restitución y Derechos Territoriales	(Egresos efectivos Ingresos efectivos) *100 /	70%	68%	<p>En el año 2023 se recibieron 1388 Procesos de Restitución y 30 Derechos Territoriales, para un total de 1418 y se resolvieron 963 (958 de Restitución y 5 Territoriales), con un indicador del 68%.</p> <p>El departamento de Mocoa continúa presentando excesos desbordados de solicitudes de restitución. En el 2023 se recibieron 957 solicitudes.</p> <p>El Juzgado 3 Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Mocoa, comenzó a operar con un rezago de 600 solicitudes de restitución tierras (entre individuales 588 y colectivas 12), que equivale al 25% de rezago total (3.866) de la Especialidad a 1 enero de 2023.</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%	En 2023 fueron abiertas 29 acciones de mejora y 113 acciones correctivas, todas ellas tramitadas y cerradas oportunamente.

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.

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



NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES				
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Gestión Judicial (Procesos misionales)	54	Los despachos realizaron aclaraciones, adiciones, y correcciones de providencias, por solicitud de la parte o de manera oficiosa. Asimismo, decretaron nulidades en algunos los procesos misionales.	Se expidieron las respectivas providencias.	Los despachos tomaron medidas a fin de incrementar los filtros y controles de calidad para reducir los riesgos de error en las providencias.
	10	La Secretarías incurrieron en demora u omisión de Incorporación (generalmente al expediente digital) de memoriales. Asimismo demora o errores en las notificaciones, o no realización de audiencias por deficiencias técnicas o logísticas.	Se dispuso la actualización de las bases de datos correspondientes. Se elaboraron los respectivos oficios. Se adoptaron las medidas correctivas pertinentes.	Las Secretarías tomaron medidas a fin de incrementar los filtros y controles de calidad para reducir los errores u omisiones.

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

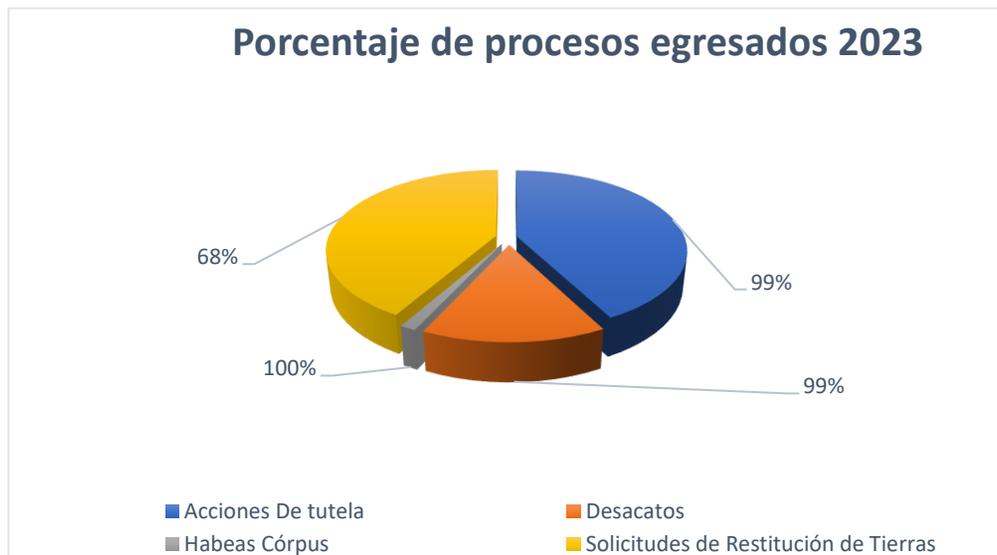
Del análisis del comportamiento de los procesos misionales de la Jurisdicción Ordinaria Civil Especializada en Restitución de Tierras de Cali (acciones de tutela, incidentes de desacatos, habeas corpus y restitución de tierras), a la luz de los datos estadísticos, se colige que el mayor nivel de congestión 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 99% y 100% (Desacatos y Hábeas corpus).

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	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	263	231	270	272	267	273	186	200	986	976	27
Desacatos	16	82	74	77	77	94	100	90	88	343	339	20
Habeas Córpus	0	9	8	7	8	6	6	8	8	30	30	0
Solicitudes de Restitución de Tierras	3811	712	662	184	93	215	89	277	114	1388	958	4241
Solicitudes de Derechos Territoriales	22	13	1	0	0	0	0	17	4	30	5	47
	3866	1079	976	538	450	582	468	578	414	2777	2308	4335



8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

Proceso	Auditoría realizada por	FECHA	Número de no conformidades	Análisis
Gestión Judicial (Procesos misionales) Gestión Documental	Auditoría interna Sigcma, realizada por la Dra. Marcela Castañeda	25/07/2023	0	Sin registro de No Conformidades. Fueron señaladas las siguientes oportunidades de mejora : - Revisar constantemente la documentación relacionada con el SIGCMA, con el fin de evitar el uso de formatos o procedimientos desactualizados. - Mejorar la comunicación interna de la Especialidad para el mejoramiento del SIGCMA, así como la externa con la Coordinación Nacional. - Identificar los responsables de actividades en los formatos

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



				<p>de caracterización de procesos y procedimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover el uso de herramientas ofimáticas para presentar y atender las auditorías. <p>Se reseñaron como fortalezas las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Excelente disposición por parte de todos los servidores judiciales en la seccional Valle del Cauca, Cali, Buga, para atender la auditoría interna del SIGCMA. - Amplio conocimiento de sus procesos. - Planeación de actividades del SIGCMA. - Uso de herramientas tecnológicas bajo los parámetros corporativos, como one drive, sharepoint, correo electrónico, firma digital y micrositos en la página de la Rama Judicial.
<p>Gestión Judicial (Procesos misionales)</p> <p>Gestión Documental</p>	<p>Auditoría Externa ICONTEC Dra. Nancy Moreno</p>	<p>22/09/2023</p>	<p>0</p>	<p>Sin registro de No Conformidades.</p> <p>4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos (página 11).</p> <p>Durante el desarrollo de la auditoría se detectaron las siguientes fortalezas en el Sistema de Gestión de la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el plan de acción y seguimiento a la gestión institucional, en el que se hace seguimiento a las actividades planificadas para desarrollar los objetivos específicos, se analizan las dificultades presentadas en el periodo. El análisis de los resultados facilita el desarrollo de las actividades y la administración de justicia (página 48). - Para la actualización de la información documentada, participaron los juzgados en la revisión y ajuste de los procedimientos y formatos utilizados para los autos. Ello como respuesta a la oportunidad de mejora señalada por la auditoría interna (página 48). <p>4.2 Oportunidades de mejora (página 68)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar la información que se tiene como base para hacer seguimiento al vencimiento de términos, pues la herramienta utilizada (forms) no da información relacionada con aquel (página 90 y 91). - Es necesario que el Informe de Revisión por la Dirección se apruebe de acuerdo con lo establecido en las disposiciones, con el fin de se ubique en el microsito tal como está establecido (página 90 y 91).

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



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
Total	\$ 3.200.000.000

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

Proceso	Riesgo y/o oportunidad materializados o gestionado	Acciones que se ejecutaron	Se requiere modificar el mapa de riesgos, probabilidad o impacto, por qué	¿Se han identificado nuevos riesgos?
Restitución de Tierras.	Interrupción o demora en el servicio público de administración de justicia (genera la oportunidad	Fortalecimiento del Portal de Restitución de Tierras, por ser el canal preferente para	No. Se mantiene el mismo grado de riesgo y el mismo tipo de	No

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



Proceso	Riesgo y/o oportunidad materializados o gestionado	Acciones que se ejecutaron	Se requiere modificar el mapa de riesgos, probabilidad o impacto, por qué	¿Se han identificado nuevos riesgos?
	de fortalecer el Portal de Restitución de Tierras).	la gestión de los procesos.	solución.	
	Relativo a la inexperiencia del SIGCMA al interior de la organización por parte de los servidores nuevos, 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

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 reduce en la economía de agua, electricidad y papel.

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

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
	Número de abiertas	Número de cerradas	Número de cerradas oportunamente	Número de abiertas	Número de cerradas	Número de cerradas oportunamente	
Comunicación Institucional	18	17	19	9	9	9	<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	4	5	4	103	95	81	<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>
Evaluación y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente Sigcma	3	1	2	1	1	1	<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).

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	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	
Planeación Estratégica	4	4	4	0	0	0	Como acciones de mejora, entre otras: - 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	29	27	29	113	105	91	

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



SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

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	11/01/2024 al 19/12/2024
Alimentar, actualizar y fortalecer la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567).	Líderes del proceso en Coordinación con el CENDOJ	
Revisar y comprobar permanentemente los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores, reportes de ingresos, egresos, salidas no conformes, acciones de gestión, audiencias, comunicaciones, encuentros de satisfacción. Todo ello con sus respectivos análisis para el mejoramiento continuo de cada despacho y la ejecución de mejoras y la evolución del Sigcma.	Líderes del proceso.	
Actualizar de manera permanente toda la plataforma estratégica del Sigcma, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización, mediante el envío periódico y en tiempo de los reportes trimestrales al Micrositio.	Líderes del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del Sigcma.	
Actualización de procedimientos alineados con la cultura mixta, presencial y digital.	Líderes del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del Sigcma.	
Robustecer en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.	Líderes del proceso.	

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



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.

16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

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



- 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.

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