

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA 2020



DEPENDENCIA:	Jurisdicción Ordinaria Civil Especializada en Restitución de Tierras de Cali	LIDER DEL SIGCMA	GLORIA DEL SOCORRO VICTORIA GIRALDO. Magistrada Líder del SIGCMA
FECHA DE REALIZACIÓN:	16 de Julio de 2021	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA	26 de Julio de 2021
PILARES ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
Mejorar la efectividad de la Rama Judicial y disminuir la congestión.	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	X
		Comunicaciones	X
Fortalecer la transparencia y la apertura datos de la Rama Judicial.	MISIONALES	Acciones constitucionales: tutelas	X
		Acciones constitucionales: Habeas Corpus	X
		Acciones constitucionales: Incidente de Desacato.	X
Mejorar el Acceso a la Justicia.		Acción de Restitución de Tierras.	X
Fortalecer la autonomía e independencia judicial, administrativa y financiera de la Rama Judicial.	APOYO	Notificación de Decisiones Judiciales.	X
		Incorporación de memoriales	X
		Gestión de archivos de expedientes	X
		Copias, certificaciones y desgloses.	X
		Atención a partes Interesadas Externas	X
EVALUACIÓN Y MEJORA		Evaluación y mejora del SIGCMA	X

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

COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2019) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
<p>Gestionar alianzas estratégicas para el desarrollo de competencias en temas propios de la jurisdicción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concluido. <p>A través de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla se desarrollaron programas de formación focalizados en fortalecer las competencias en el manejo de las herramientas colaborativas que ofrece Office 365, así como las diseñadas para la realización de audiencias virtuales, en el marco de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional a causa de la pandemia generada por el Covid - 19</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evidencia: Relación de asistencia a las capacitaciones.
<p>Socialización de la normatividad Ambiental aplicable.</p>	<p>Concluido.</p> <p>Con el apoyo de la coordinación Nacional del SIGCMA se han llevado a cabo mesas de trabajo, capacitaciones, conferencias, programas, orientados a la sensibilización del Sistema de Gestión Ambiental y el cumplimiento de los requisitos aplicables.</p> <p>Evidencias: Agendas, listas de asistencias, grabaciones de las jornadas, los instrumentos y guías de apoyo, dispuestos en el web site del SIGCMA.</p>

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO:

Se hace la revisión del Contexto vigencia 2020. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 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)	ACCION A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
<p>Transversal a todos los procesos</p>	<p>Cuestiones internas y externas</p>	<p>Contingencia provocada por la pandemia de Covid-19</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas y lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional para controlar la propagación del Virus. ▪ Implementación de protocolos de bioseguridad en la jurisdicción. ▪ Realización de Audiencias de forma virtual. ▪ Minimizar actividades presenciales, se adoptó horarios, turnos de trabajo y atención al público para la atención a usuarios. ▪ Se acataron las disposiciones impartidas en los Acuerdos PCSJA20-11517, (que suspendió los términos judiciales en todo el país y desde el 16/03/2020 y hasta el 20/03/2020), prorrogado por el PCSJA20-11521, el Acuerdo PCSJA20-11546 del 25/04/2020 del CSJ (que reanudó los términos para la especialidad de Restitución de Tierras (art.7), pero mantuvo la suspensión de inspecciones judiciales y entrega material de bienes y fuera del despacho, en los proceso de individuales de ley 1448 de 2011) y el Acuerdo PCSJA20-11556 del 22/05/2020, art. 7 numeral 7.7 (que levantó los términos para los procesos de los decretos 4633 4634 y 4635 de 2011 (excepción inspecciones judiciales y diligencias fuera del despacho)). ▪ Se fortaleció el uso de las herramientas tecnológicas para el desarrollo eficiente de las labores encomendadas, privilegiando el trabajo en casa. ▪ Se habilitó el uso de líneas telefónicas celulares para lograr comunicación fluida con las partes interesadas externas

		<p>Cambios tecnológicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Digitalización de procesos, mediante la utilización de herramientas de Microsoft. ▪ Ajuste de procedimientos. ▪ Creación de micrositos o mejoramiento de los existentes. ▪ Divulgación de información y decisiones judiciales que incrementan la transparencia de la administración de Justicia. ▪ Utilización del correo electrónico para las comunicaciones con el usuario. ▪ Uso de aplicativos para generar comunicaciones. ▪ Agendamiento en correos institucionales específicos para citas presenciales. ▪ Divulgación de información a través de la página web de la Rama judicial. ▪ Uso de aplicativos para generar comunicaciones. ▪ Creación de micrositos para cada dependencia judicial.
<p>Transversal a todos los procesos</p>	<p>Requisitos legales</p>	<p>NUEVA NORMATIVIDAD</p> <p>- <u>Resolución 2184 de 2019</u>. Artículo 4. Adóptese en el territorio nacional, el código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente, así:</p> <p>a) Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables. b) Color Blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón. c) Color negro para depositar los residuos no aprovechables.</p> <p>- <u>Resolución 1344 de 2020</u>. (Por la cual se adiciona un párrafo al artículo 4 de la Resolución 2184 de 2019 y se dictan otras disposiciones)</p> <p>- <u>Acuerdo PCSJA20-11702</u>. (Por el cual se modifica el mapa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con el nuevo código de colores definido por el gobierno nacional se deberá ajustar el Plan de Gestión Integral de Residuos. ▪ Divulgar y sensibilizar a los servidores judiciales frente al cambio del código de colores y ajustarse a los requisitos normativos. ▪ Adecuar los puntos ecológicos con los que se cuenta actualmente al nuevo código de colores establecido. ▪ Extiende plazo para sistema de colores hasta el 1 julio 2022 ▪ Se inician las gestiones necesarias para el traslado del juzgado 3 de Cali como Juzgado 2 de Mocoa.

	<p>judicial de los despachos civiles especializados en restitución de tierras, se disponen algunos traslados de despachos y cargos y, se dictan otras medidas)</p> <p>- <u>Decreto 806 de 2020.</u> (Por el cual 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, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.)</p> <p>- <u>Decreto 491 de 2020.</u> (Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica)</p> <p>- <u>Acuerdo PSJA20-11632 de 30 de septiembre de 2020</u> del Consejo Superior de la Judicatura. (Por el cual se adoptan unas medidas para la prestación del servicio de justicia de administración de justicia para los despachos judiciales y dependencias administrativas en todo el territorio nacional a partir del 1 de octubre de 2020)</p> <p>- <u>Acuerdos CSJMAA20-21, CSJMAA20-22, CSJMAA20-23 de 2 de julio de 2020.</u> (Horarios de atención excepcional al público previa cita y directorio de contactos-Despachos Judiciales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar reuniones mediante medios virtuales, con el fin de estudiar la nueva normativa y propender por su aplicación homogénea. ▪ Divulgar a los equipos de trabajo el cambio normativo y la necesidad de ajustarse al mismo. ▪ Adecuar los formatos utilizados para las providencias de conformidad a la nueva normatividad.
--	--	---

		<p>y Dependencias Administrativas Distritos de Pasto y Mocoa)</p> <p>- <u>Circular CSJNAC20-52 de 29 de septiembre de 2020.</u> (Cumplimiento irrestricto a las directrices sobre ingreso a sedes judiciales para servidores mayores de 60 años o con enfermedades de base)</p>	
Transversal a todos los procesos	Aspectos ambientales significativos	<p>- Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras en las dependencias judiciales.</p> <p>- Disminución del consumo de energía eléctrica en los juzgados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Digitalización de procesos judiciales. ▪ Uso de herramientas tecnológicas (Teams, correos electrónicos institucionales, aplicativos propios). ▪ Trabajo en casa
Procesos Estratégicos	Riesgos y oportunidades	<p>Oportunidad: Superada la pandemia establecer modelos que permitan integrar las actividades virtuales con las presenciales para optimizar la gestión de la dependencia judicial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer Modelos Operativos para realización de audiencias. ▪ Impulsar el expediente electrónico.

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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Comunicación institucional	Satisfacción sobre la prestación del servicio.	100%	100%	En los despachos de la Jurisdicción, se dispuso de la aplicación de la encuesta física, en el primer trimestre de 2020 pero debido a la pandemia generada por el Covid-19 se detuvo su uso, no obstante, algunos despachos la aplicaron de manera virtual y en ambas modalidades ningún usuario la diligenció, por lo que se presume que la satisfacción es del 100%.

4. ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRs, (la información aquí dispuesta debe ser suministrada por las Secretarías de Tribunal, Centros de Servicios y Oficinas de Apoyo. Realícese de acuerdo con la realidad de cada contexto)

En este punto, resulta importante precisar que para el año 2019, la especialidad no contaba con una base de datos consolidada al respecto, por lo que en este caso no es posible hacer una comparación significativa entre los años 2020 y 2019.

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Peticiones				
Trasversal a todos los procesos	51	51	0	En la vigencia 2020 se registraron peticiones por concepto de acceso al expediente digital a través del portal de restitución de tierras, canales y horario de atención al público, suspensión temporal del reparto, verificación de número de radicación de expedientes, la solicitud de remisión de documentos anexos, soporte y enlaces para examen de procesos, peticiones para habilitación de cuentas de usuarios encaminadas a efectuar consultas en el portal de restitución, para un promedio total de 3.6 peticiones por despacho las cuales fueron contestadas oportunamente.
Quejas				
Trasversal a todos los procesos	63	63	0	En la vigencia 2020 se recibieron quejas de los usuarios por concepto de errores presentados en las notificaciones, para un promedio total de 4.5 quejas por despacho recibidas y contestadas oportunamente.
Reclamos				
Trasversal a todos los procesos	0	0	0	Sin datos registrados para 2020.
Sugerencias y/o Felicitaciones				
Trasversal a todos los procesos	97	97	0	En la vigencia 2020 se reciben felicitaciones por concepto de tiempo de respuesta oportuno, rápido y ágil de los servicios prestados por la dependencia Judicial.
TOTAL	211	211	0	

5. 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 deben estar alineados con el plan Acción)

No.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN	Incrementar los niveles de satisfacción al 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.	87,5% (Egresos efectivos / Ingresos efectivos) *100	<p>En el año 2020 se recibieron 1410 procesos y se evacuaron 962, obteniendo un indicador del 68%.</p> <p>En el análisis se evidenció la sobrecarga de procesos que presenta el juzgado ubicado en el Municipio de Mocoa, que recibió 406 y dada esa congestión, evacuó 21. Los demás despachos presentan egresos en un porcentaje igual o superior a la meta fijada del 70%.</p> <p>Se garantizó el acceso a la administración de justicia a través de nuevos canales de comunicación, transformando la manera de atender a los usuarios de presencial a virtual, superando los retos impuestos por la pandemia.</p>
2	CALIDAD DE LA JUSTICIA	<p>Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.</p> <p>Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización.</p>	<p>1. Certificación ICONTEC bajo las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 6256:2018.</p> <p>Todos los despachos que conforman la Jurisdicción Ordinaria Civil Especializada en Restitución de Tierras del Distrito Judicial de Cali se encuentran</p>	<p>El mantenimiento de la certificación de calidad demuestra el fortalecimiento de la cultura organizacional de calidad y el cumplimiento de los requisitos aplicables.</p>

No.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
			certificados y en promedio en cada despacho hay un 1,6 % de personas certificadas.	
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 PQRs, es de 100%.	A pesar de la pandemia que impidió la presentación física de PQRs, se recibieron en total 114 PQRs, los cuales en su totalidad fueron contestados, obteniendo un 100% de efectividad.

6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – RESULTADO INDICADORES -

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS
Planeación Estratégica (Planeación del despacho Judicial, Planeación de Audiencias, etc.)	Audiencias Programadas *100/ Audiencias Realizadas	90%	72,5%	Se advierte que las causas por las cuales las audiencias programadas no se realizaron en su totalidad obedecen a factores como la pandemia por Covid-19, orden público, por petición de las partes, la deficiente conectividad y ausencia de medios técnicos en las zonas rurales más alejadas de los cascos urbanos de los municipios.

<p>Comunicación Institucional: (Comunicaciones de las decisiones Judiciales y las específicas de acuerdo con el contexto. remitidas a secretarías de Tribunal, Centros de servicios y Oficinas de apoyo, avances de las actividades de la Matriz de Comunicaciones)</p>	<p>Actividades programadas *100/Actividades ejecutadas</p>	<p>90%</p>	<p>95%</p>	<p>En el año 2020 utilizando las tecnologías de la información, a través de los correos electrónicos y portal de tierras, se comunicaron y notificaron las providencias que se emitieron por la mayoría de los despachos, se efectuaron de manera fluida y segura hacia los usuarios, entidades externas que intervinieron en los procesos, otras dependencias de la Rama Judicial, para un total de 9909 actividades programadas contra 9409 actividades realizadas para un promedio de 94 actividades realizadas por despacho al año.</p>
<p>Procesos misionales: Procesos de Restitución y Derechos Territoriales.</p>	<p>Egresos efectivos *70)/ Ingresos efectivos</p>	<p>70 %</p>	<p>24,5%</p>	<p>En el año 2020 se recibieron 1049 Procesos de Restitución y Derechos Territoriales, se evacuaron 368, obteniendo un indicador del 35,1%, advirtiéndose que hubo retrasos en los egresos por: aumento de ingreso de procesos vs insuficiente cantidad de despachos de la especialidad, la suspensión de términos, la reprogramación de audiencias e imposibilidad de practicar inspecciones con ocasión de la pandemia por Covid-19 y por razones de orden público. En lo positivo la atención y trabajo virtual para atender los procesos que se encontraban en trámite y que ingresaron durante dicho ciclo a los despachos judiciales.</p>

<p>Procesos misionales Acciones Constitucionales - Tutelas.</p>	<p>Egresos efectivos * 100) / Ingresos efectivos</p>	<p>90%</p>	<p>99,7%</p>	<p>En el año 2020 se recibieron 685 Procesos de acciones de tutela, se evacuaron 683, obteniendo un indicador del 97,7%, advirtiéndose que hubo algunos retrasos en la evacuación por la suspensión de términos con ocasión de la pandemia por Covid-19, en lo positivo la atención y trabajo virtual para no detener los procesos que se encontraban en trámite y que ingresaron durante dicho ciclo en los despachos judiciales.</p>
<p>Procesos misionales: Acciones constitucionales - Desacatos de tutela</p>	<p>Egresos efectivos * 100 / Ingresos efectivos</p>	<p>90%</p>	<p>127,8%</p>	<p>En el año 2020 se recibieron 183 Procesos de Desacatos de tutela, se evacuaron 234, obteniendo un indicador del 127,8%, advirtiéndose un balance muy favorable que superó las expectativas fijadas para dicho ciclo a pesar de las adversidades por la suspensión de términos con ocasión de la pandemia por Covid-19, en lo positivo la atención y trabajo virtual para no detener los procesos que se encontraban en trámite y que ingresaron durante dicho ciclo en los despachos judiciales.</p>
<p>Procesos misionales: Acciones constitucionales - Habeas corpus.</p>	<p>Egresos efectivos * 100 / Ingresos efectivos</p>	<p>90%</p>	<p>96,1%</p>	<p>En el año 2020 se recibieron 26 Procesos de Habeas corpus, se evacuaron 25, obteniendo un indicador del 96,1%, advirtiéndose que salvo un caso excepcional se cumplió con casi la totalidad de la meta fijada para dicho ciclo a pesar de</p>

				las adversidades por la suspensión de términos con ocasión de la pandemia por Covid-19.
--	--	--	--	---

Nota. Incluir el número de indicadores por proceso:

7. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS:

Nota:

Una salida No Conforme se entiende como 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. Debe tenerse en cuenta el contexto específico. La salida no conforme se tipifica a partir del incumplimiento del 15% de las actividades planificadas.

NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME				
Proceso	Numero de la Salida No Conforme	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Acciones de Tutela.	2	<ol style="list-style-type: none"> En algunos Despacho se evidenció falta de pruebas de entrega del correo electrónico institucional con el objetivo de respaldar la remisión de algunas notificaciones electrónicas remitidas por el juzgado. En algunos Despachos se evidenció demora en el envío de los correos electrónicos al componente del equipo de trabajo encargado del trámite de las acciones de tutela. 	Se realizaron las respectivas correcciones para imprimir eficacia, celeridad y lograr la verificación de las comunicaciones electrónicas despachadas por los operadores judiciales.	<ol style="list-style-type: none"> Supervisión de las comunicaciones entrantes y salientes de los Despachos. Comprobación de correos electrónicos de las partes y solicitud de informes de entrega y lectura al sistema.
Procesos de Restitución de Tierras.	17	Se evidencian cancelación de audiencias con ocasión de la pandemia por Covid-19.	Reprogramación de audiencias.	Realización de audiencias por medios virtuales.
Procesos de Restitución de Tierras.	5	Se evidencian problemas con las notificaciones a algunas entidades, situación que entorpeció el cumplimiento de las órdenes contenidas en el auto admisorio de la solicitud.	Se advirtió que se debía a que no estaban actualizadas las direcciones electrónicas de algunas entidades	Se dispuso la actualización de los correos electrónicos registrados de las diversas entidades a las que se solicita información.

8. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Proceso	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre	
Acciones De tutela.	184	188	135	118	191	194	175	183
Desacatos	51	47	35	39	55	50	42	49
Hábeas Corpus.	8	8	3	3	11	11	4	3
Solicitudes de Restitución y Derechos Territoriales.	165	84	91	92	315	93	478	99
TOTAL	408	327	499	252	572	348	699	334

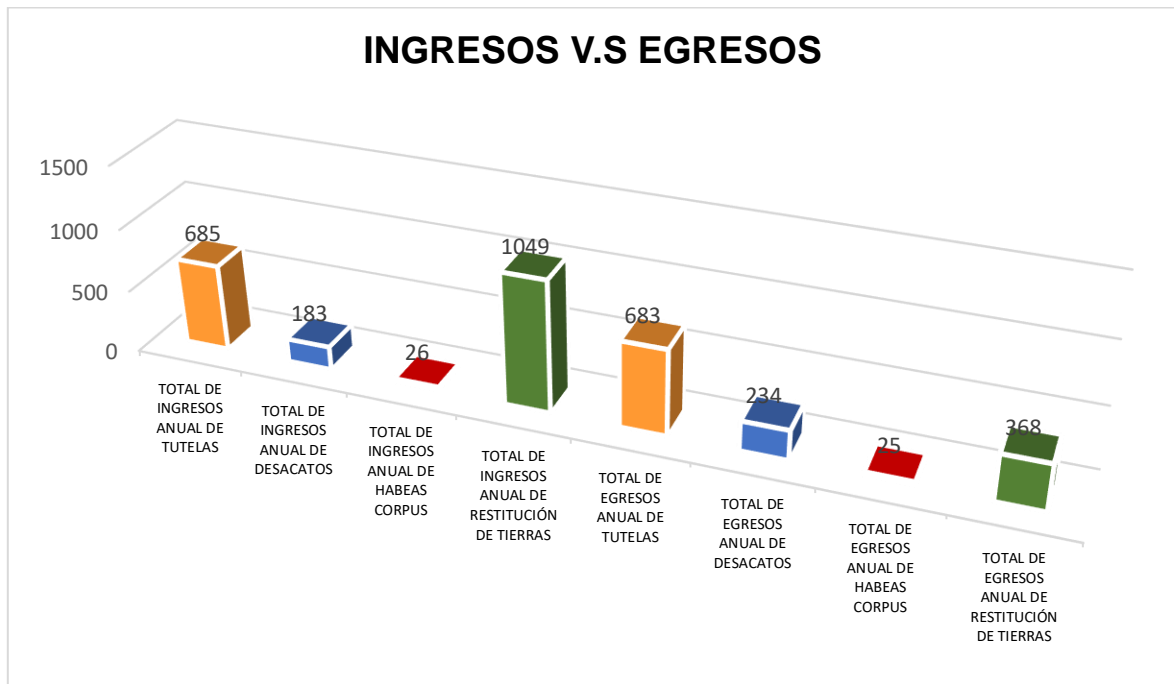


Ilustración 1 - ingresos V.S. egresos 2020

9. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Todos los procesos	Auditoría interna SIGCMA, autorizada por el nivel central y realizada por el coordinador nacional del SIGCMA, Dr, William Espinoza Santamaría.	13/08/2020	No se presentaron no conformidades	<p>- Se solicita que se documenten las posibles modificaciones a los procedimientos, caracterizaciones y matrices por causa del COVID-19 con el fin de no afectar la prestación del servicio público de administrar justicia.</p> <p>- Es necesario ampliar la cobertura de formación de los Servidores en Modelos de Gestión y Auditoria en HSEQ.</p> <p>Conclusión: Se considera que los procesos cumplen con el objetivo de la auditoria, que apuntaba a determinar la conformidad y la capacidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos, la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, bajo la norma ISO 9001.</p>
Todos los procesos	Auditoría Externa ICONTEC	7 y 8 de octubre de 2020	No se presentaron no conformidades	No se presentaron No Conformidades

10. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS: no aplica

11. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2020
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	400.000.000
	Sensibilizar y certificar auditores en el seguimiento de SIGCMA	645.000.000
	Realizar sensibilización de la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental	300.000.000

PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2020
	Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma	655.000.000
	Implementar y obtener un Sistema de Información Integrado del SIGCMA en todas las dependencias de la organización	200.000.000
	TOTAL, INVERSIONES 2020	2.200.000.000

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

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

PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADO S O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
Proceso de Restitución de Tierras	Inexactitud de la información Errores en la información registrada en los aplicativos Justicia XXI WEB, SIERJUBI y PORTAL DE TIERRAS	Se capacitó a los servidores en el manejo y registro de la información, apoyándose en los manuales de usuarios de estas plataformas para impedir que se reiteren dichas equivocaciones.	NO Porque ya se contemplaba este riesgo.	NO
Proceso de Restitución de Tierras	Errores de reparto	se informó al Administrador del portal de Tierras para que se contactará a la URT para que revisaran en el módulo de registro de las demandas el departamento donde se encuentra la ubicación del predio objeto de restitución para que así los respectivos abogados de la URT no cometan el	NO Porque ya se contemplaba este riesgo.	NO

PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADO S O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
		error de enviar la solicitud a otra ciudad diferente.		
Proceso de Restitución de Tierras Incidentes de desacato	Errores en la notificación	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizaron las respectivas correcciones en las comunicaciones y se reagendaron las audiencias. - Se realiza Reinducción a los colaboradores para evitar errores en la notificación. - Se verificaron los correos electrónicos que se encuentran en el directorio interno del despacho para evitar errores al momento de realizar la notificación de cada una de las entidades. 	NO Porque ya se contemplaba este riesgo.	NO
Trasversal a todos los procesos	Incumplimiento de las metas establecidas	Cambio de estrategias para la revisión de procesos Asesorías	NO Porque ya se contemplaba este riesgo.	NO

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

Si han sido eficaces para todos riesgos identificados por que los controles han sido pertinentes para tratar las causas y disminuir el impacto que ocasiona.

Las oportunidades de mejora han sido favorables para elevar las competencias de los servidores a través de actividades de formación y la implementación de buenas prácticas.

12.2. 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)

En las dependencias judiciales se ha aportado al mejoramiento del medio ambiente a través de la disminución en el uso de tóner y papel, como consecuencia de la implementación de la digitalización de expedientes y desarrollo de las actividades por medios virtuales (realización de audiencias, reuniones, eventos etc.).

13. 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	
Comunicación Institucional	3	1	2	0	0	0	La acción de mejora propuesta fue efectiva ya que el suceso no se presentó nuevamente.
Proceso de Restitución de Tierras.	3	1	2	1	0	1	La acción de mejora propuesta fue efectiva ya que el suceso no se presentó nuevamente. Agilizar el trámite de las solicitudes de restitución de tierras desde el momento

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	
							<p>mismo de su admisión.</p> <p>Insistir mediante pronunciamientos judiciales a las entidades que intervinieren en el proceso de restitución con el objetivo de obtener el acervo probatorio requerido para emitir los fallos.</p>
Transversal a todos los procesos	1	0	0	1	0	0	<p>La acción de mejora no fue tan contundente, ya que no se estipuló una forma efectiva para que las partes interesadas tengan acceso a la misma.</p>

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	
Evaluación y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente SIGCMA.	3	2	1	1	0	0	<p>la acción de mejora se encuentra en ejecución dada la complejidad de cumplir con todas las normativas que regulan el manejo del expediente digital.</p> <p>La implementación del expediente digital se logró el economizar de manera radical el gasto de papel y tóner que se utilizaban para el trámite de los procesos físicos en el juzgado.</p>
Atención PQRS	1	0	0	1	0	0	<p>Se requiere de la implementación del mecanismo para tener manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual</p>

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	
							se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición.
Grado de satisfacción de las partes interesadas	1	0	0	1	0	0	A través de este mecanismo se puede medir el nivel de satisfacción que tienen los usuarios frente al servicio brindado por el despacho ya sea de manera virtual o presencial.
Planeación Estratégica	1	0	0	1	0	0	Las actividades definidas para atender los hallazgos fueron evaluadas por los Enlaces de Procesos como efectivas, eficaces, convenientes y adecuadas, toda vez que contribuyen en el proceso de culminar y subsanar los eventos en que no se alcanzaron los

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	
							resultados previstos o a fortalecer la autoprotección y el cumplimiento de metas propuestas y de los objetivos institucionales y de calidad.
TOTAL	13	4	5	5	0	0	

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

14. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA:

Nota: Estas son recomendaciones generales del Despacho líder del SIGCMA y la Coordinación Nacional del SIGCMA, son inmodificables especificar las recomendaciones propias del SIGCMA en cada Dependencia Judicial Certificada, esto implica el compromiso con el mantenimiento del SIGCMA.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
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.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2021 al 05/03/2021
Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567).	Líder del proceso en Coordinación con el CENDOJ	01/03/2021 al 05/03/2021
Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2021 al 05/03/2021
Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA	Líder del proceso.	01/03/2021 al 05/03/2021
Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2021 al 05/03/2021
Actualización de procedimientos alineados con la cultura Digital.	Líder del proceso Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2021 al 05/03/2021
Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental.	Líder del proceso.	01/03/2021 al 05/03/2021

15. 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"> - Dotación de recursos tecnológicos y asesoría técnica para los miembros del equipo de trabajo. - Implementación del Sistema de Gestión Ambiental. - Certificar por lo menos un colaborador en ISO 140001. Dado que algunos que recibieron esta capacitación ya no laboran en los despachos judiciales.
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> - Autogestión - Alianzas estratégicas. - Medidas de descongestión.

16. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	Si porque aporta al cumplimiento de la labor misional y los requisitos establecidos por la Constitución y la Ley y contribuye en el logro de la Política y Objetivos de Calidad y porque las disposiciones y metas trazadas por el Despacho de la Magistrada Líder del SIGCMA y la Coordinación Nacional del SIGCMA, se realizan y se cumplen para el mejoramiento y mantenimiento del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito – CONVENIENTE	Si porque proporciona el marco de referencia para el direccionamiento estratégico de la Entidad y ayuda en el cumplimiento la Política de Calidad, de sus objetivos institucionales y de Calidad definidos por la Entidad.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO	Si porque se encuentra articulado con el Plan sectorial de desarrollo de la entidad y toda su planeación estratégica.
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ	Si porque se ejecutan las actividades conforme a lo planeado y conforme a los requisitos establecidos y en cumplimiento del 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

<ul style="list-style-type: none"> El SIGCMA de las dependencias Judiciales implementado permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que organiza su trabajo con instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad de la toma de decisiones basada en datos reales, del mismo modo permite establecer barreras de control que minimizan los impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo. Se 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 estandarización y normalización de toda la plataforma estratégica, manuales, procesos, procedimientos, caracterizaciones, respetando las características propias de la especialidad. La normalización y estandarización debe incluir todas las normas en las cuales estamos certificados y las políticas de calidad, medio ambiente y favorecer el uso de las Tics en el servicio público de administrar justicia.
