



Resolución No. CSJCOR24-706

Montería, 20 de septiembre de 2024

“Por medio de la cual se decide una Vigilancia Judicial Administrativa”

Vigilancia Judicial Administrativa No. 23-001-11-01-001-2024-00388-00

Solicitante: Sr. Rafael de Jesús Ortega Soto
Despacho: Juzgado Promiscuo Municipal de Pueblo Nuevo
Funcionaria Judicial: Dra. Katia Milena Meléndez Argumedo
Clase de proceso: Acción de tutela
Número de radicado: 23-57-040-89-001-2024-00261-00
Magistrada sustanciadora: Dra. Isamary Marrugo Díaz
Fecha de sesión: 19 de septiembre de 2024

El Consejo Seccional de la Judicatura de Córdoba, en ejercicio de sus facultades legales, conforme a lo establecido en el Acuerdo PSAA11-8716 de 2011, a lo aprobado en sesión ordinaria del 19 de septiembre de 2024 y, teniendo en cuenta los siguientes,

1. ANTECEDENTES

1.1. Solicitud

Mediante escrito radicado por correo electrónico ante esta Corporación el 05 de septiembre de 2024, y repartido al despacho ponente el 06 de septiembre de 2024, el señor Rafael de Jesús Ortega Soto, en su condición de accionante, presenta solicitud de vigilancia judicial administrativa, respecto al trámite de la acción de tutela interpuesta por Rafael de Jesús Ortega Soto contra Mutual Ser E.P.S.

En su solicitud, el peticionario manifiesta, entre otras cuestiones, lo siguiente:

«**RAFAEL DE JESÚS ORTEGA SOTO**, mayor de edad, portador de la cédula de ciudadanía No. 10.894.087, por medio del presente me permito instaurar vigilancia judicial administrativa contra la **OFICINA DE REPARTO DE TUTELAS DE MONTERIA, CÓRDOBA** teniendo en cuenta los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Radiqué tutela a través del aplicativo “tutela en línea” el día **21 de agosto de 2024**, la cual se le asignó el siguiente consecutivo No. 2264670.

SEGUNDO: A la fecha han transcurrido (12) días hábiles sin que se haya emitido un fallo, sin conocer a que juzgado fue asignada por reparto y sin que haya sido admitida por el juez competente.

PETICIÓN

PRIMERO: Solicito que se realice vigilancia administrativa y se verifique las causas del incumplimiento en el reparto de la tutela la cual a la fecha ya debería tener fallo, prorrogándose la vulneración a mi derecho fundamental a la vida y salud.»

1.2. Trámite de la vigilancia judicial administrativa

Por Auto CSJCOAVJ24-399 del 09 de septiembre de 2024, fue dispuesto solicitar a la doctora Katia Milena Meléndez Argumedo, Juez Promiscuo Municipal de Pueblo Nuevo, información detallada respecto a la gestión del proceso en cuestión, otorgándole el término de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo de la comunicación del anterior proveído (09/09/2024).

1.3. Del informe de verificación

El 12 de septiembre de 2024, la doctora Katia Milena Meléndez Argumedo, Juez Promiscuo Municipal de Pueblo Nuevo, presenta informe de respuesta dirigido a esta Judicatura, a través del cual comunicó lo siguiente:

«Revisado el expediente que contiene la acción de tutela objeto de la solicitud de la referencia, promovida por el señor RAFAEL DE JESÚS ORTEGA SOTO contra MUTUAL SER E.P.S., debo manifestarle que fue recibida a través del correo electrónico institucional el día 21 de agosto del año que transcurre, siendo las 4:46 pm y al ser sometida a reparto le correspondió el radicado 2357040890012024-00261.

El referido reparto se efectuó el día 05 de septiembre de 2024. En esa misma fecha se admitió y se notificó el auto admisorio a las partes, concediéndole a la accionada y a la vinculada SECRETARIA DE DESARROLLO DE LA SALUD DE CÓRDOBA el término de dos días para rendir el informe solicitado. Vencido dicho término se procedió a emitir sentencia de fecha 10 de septiembre de 2024, la cual fue notificada el día de hoy 11 de septiembre de 2024.

Ahora, es necesario precisar que, si bien fue presentada la aludida acción de tutela el día 21 de agosto de 2024, tal como viene señalado con antelación, solo fue sometida a reparto el día 05 de septiembre del mismo año, debido a que por error en la verificación del correo electrónico institucional, solo hasta ese momento se advirtió sobre su presentación.

Una vez enterada esta funcionaria de dicha circunstancia, se procedió a darle trámite inmediato, hasta concluir con la sentencia que se emitió el día 10 de septiembre del corriente año.

De esta manera espero haber cumplido con el requerimiento efectuado y quedo atenta a cualquier otra solicitud al respecto.»

De conformidad con el artículo 5° del Acuerdo PSAA11-8716 de octubre 06 de 2011, la información rendida por la funcionaria judicial se entiende suministrada bajo la gravedad del juramento y contiene certeza, salvo prueba en contrario.

2. CONSIDERACIONES

2.1. Planteamiento del problema administrativo

Según lo dispuesto por el artículo 6° del Acuerdo PSAA11-8716 de 2011, esta Corporación debe verificar si existe mérito para disponer la apertura del trámite de Vigilancia Judicial Administrativa o, por el contrario, si lo procedente es archivar la solicitud.

2.2. Alcances de la vigilancia judicial administrativa

El Acuerdo PSAA11-8716 de octubre 06 de 2011, adopta el reglamento respecto de las Vigilancias Judiciales Administrativas consagradas en el artículo 101 de la Ley 270 de 1996, Estatutaria de la Administración de Justicia, y establece en su artículo 1° que: “éste mecanismo está establecido “para que la justicia se administre oportuna y eficazmente” y “es diferente de la acción disciplinaria a cargo de las Salas Jurisdiccionales Disciplinarias de los Consejos Seccionales de la Judicatura (hoy Comisiones Seccionales de Disciplina

Judicial)”, lo que lleva a inferir que el estudio de esa institución se ciñe a estudiar i) cuestiones actuales porque las anomalías pasadas deben ser objeto de los procesos disciplinarios; ii) si un(a) funcionario(a) o empleado (a) incurrió en acciones u omisiones contrarias a la oportuna y eficaz administración de justicia; y iii) si un(a) funcionario(a) ha actuado en forma negligente o si por el contrario su tardanza se encuentra inmersa dentro de alguna de las causales de justificación o responsabilidad.

2.3. El caso concreto

De la solicitud de vigilancia judicial administrativa presentada por el señor Rafael de Jesús Ortega Soto, se deduce que su principal inconformidad radica en que, el Juzgado Promiscuo Municipal de Pueblo Nuevo no había emitido un pronunciamiento respecto de la acción de tutela radicada el 21 de agosto de 2024.

Al respecto, la doctora Katia Milena Meléndez Argumedo, Juez Promiscuo Municipal de Pueblo Nuevo, le informó a esta Seccional que, el reparto fue efectuado el 05 de septiembre de 2024, la acción de tutela fue admitida en la misma fecha y la sentencia expedida el 10 de septiembre de 2024.

En ese orden de ideas, como quiera que el Artículo Sexto del Acuerdo PSAA11-8716 de 2011, reglamenta: “*el funcionario o empleado requerido está en la obligación de normalizar la situación de deficiencia dentro del término concedido para dar las explicaciones*”, y en este evento la funcionaria judicial emitió el fallo correspondiente por medio de providencia del 10 de septiembre de 2024. Por lo tanto, se advierte que, la funcionaria judicial, dio cumplimiento a la obligación contenida en el referenciado artículo. En consecuencia, esta Corporación, tomará dicha actuación como medida correctiva.

Ahora bien, la funcionaria judicial explica que, si bien la acción de tutela fue presentada el 21 de agosto de 2024, solo fue sometida a reparto el 05 de septiembre de 2024 debido a un error en la verificación del correo electrónico institucional. En cuanto al término empleado para resolver la acción de tutela, se observa que transcurrieron tres días hábiles desde la fecha de reparto hasta la decisión.

No obstante, si se cuentan los días desde la presentación de la acción constitucional, el plazo excede en cuatro días el término de diez días establecido en el artículo 29 del Decreto 2591 de 1991; pero desde que pasó al despacho de la funcionaria cuando le es exigible pronunciamiento fue decidida en término. Por lo que, se percibe es una deficiencia en la secretaría del juzgado, según se reitera en lo argumentado por la juez; que la acción de tutela no fue repartida de manera inmediata debido a un error en la verificación del correo electrónico institucional.

A causa de ello, se insta a la juez para que implemente un Plan de Mejoramiento (gestión de calidad), el cual le permitirá centrar esfuerzos en identificar las necesidades de cambio en el trabajo cotidiano, la programación de actividades para lograr de manera progresiva avances en el manejo, cumplimiento de los términos procesales para resolver de manera gradual las peticiones y atender las necesidades de las partes, abogados e intervinientes, **así como el mejoramiento en el uso adecuado del correo institucional** (Circulares PCSJC20-11 de 31 de marzo de 2020, PCSJC20-27 de 21 de julio de 2020, PCSJC21-6 de 18 de febrero de 2021, PCSJC21-12 de 4 de junio de 2021 y PCSJC21-18 de 10 de septiembre de 2021), el uso de medios de control y seguimiento de trámites administrativos y judiciales, que garanticen la eficiencia y optimización del talento humano del despacho, con fundamento en el artículo 153, numeral 5 de la Ley 270 de 1996.

El plan de mejoramiento recomendado al interior de este mecanismo administrativo no es al que se refiere el Artículo 24 del Acuerdo No. PSAA16-10618 del 7 de diciembre de 2016, puesto que, por el contrario, el referido en la vigilancia judicial administrativa está orientado al logro de lo dispuesto en el Acuerdo No. PCSJA18-10999 de mayo 24 de 2018 (*“Por el cual se modifica el Acuerdo PSAA14-10231 y se actualiza la Carta de Trato Digno en los despachos judiciales para los usuarios de la administración de justicia”*).

Con dicha recomendación, el Consejo Seccional de la Judicatura de Córdoba está procurando la aplicación de medidas con enfoque a la gestión de calidad en los despachos judiciales de su competencia territorial, siguiendo las directrices del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2023-2026, del cual se extrae lo siguiente:

“Misión. *Garantizar la efectividad de los derechos y libertades ciudadanas y lograr la convivencia pacífica de los colombianos, a través de una administración de justicia orientada al ciudadano, pronta, cumplida, eficiente, eficaz, moderna, independiente y transparente, como uno de los pilares fundamentales del Estado Social, Participativo y Democrático de Derecho.*

Visión. *En el año 2026 tendremos una justicia más oportuna, igualitaria e incluyente, sensible a las diferentes realidades regionales, garante de la legalidad y seguridad jurídica, que desarrolla su capital humano y en la que los ciudadanos confían y que satisface sus necesidades, a través de servicios digitales, tecnología e innovación.”*

Igualmente, como fundamento normativo de la recomendación realizada al juzgado requerido, se encuentra la aplicación del Acuerdo No. PSAA14-10161 (junio 12 de 2014) *“Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA -”*, del cual es pertinente citar lo siguiente:

“ARTÍCULO 3.- Misión y Visión del SIGCMA.- *La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura direcciona su Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente, a partir de los siguientes enunciados: MISIÓN: La misión de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, órgano de gobierno y administración de la Rama Judicial respecto al SIGCMA, consiste en implementarlo y fortalecerlo en todas las dependencias administrativas y judiciales para el mejoramiento continuo de la organización. VISIÓN: El SIGCMA se proyecta como un instrumento de gerencia en la Administración de Justicia, esencial para el mejoramiento continuo de las estrategias de planeación, gestión y seguimiento de las políticas públicas de la Rama Judicial. A través del SIGCMA, el Poder Judicial Colombiano, como miembro de la Red Iberoamericana para una Justicia de Calidad, continuará, de acuerdo con los más altos estándares de excelencia, fomentando la investigación, el desarrollo y la innovación en los procesos y procedimientos administrativos y de gerencia de los Despachos Judiciales, con miras a posicionar este sistema en los ámbitos nacional e internacional.”*

“ARTICULO 4.- Política del SIGCMA.- *La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, en su condición de Alta Dirección del órgano administrativo del poder judicial de Colombia, hace manifiesto su compromiso indeclinable de: establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente -“SIGCMA” en todas sus dependencias, del nivel central y seccional y en los despachos judiciales, de conformidad con los objetivos y metas establecidas con orientación a la satisfacción de sus usuarios, la preservación*

del medio ambiente y la generación de controles efectivos, que le permitan el cumplimiento de su misión institucional.” (Subrayado fuera de texto).

El esquema que se recomienda es el siguiente:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Es necesario implementar un cronograma de actividades y tareas que siga la siguiente guía, con el fin de conseguir la correcta revisión del correo institucional y luego, en su autonomía la funcionaria judicial decida el orden de evacuación de los memoriales, para minimizar o eliminar el riesgo de su no contestación y evitar que en lo sucesivo acontezcan situaciones como las aquí tratadas, así como el cumplimiento a la digitalización de expedientes¹.

DÍA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	SERVIDORES JUDICIALES RESPONSABLES
Primera	Ejemplo:	
(fechas desde hasta)	Organización de los memoriales, demandas, etc. con solicitudes pendientes de resolver (en el correo institucional y en físico), identificación de la etapa procesal correspondiente para decidir el orden de evacuación de los procesos y digitalización de expedientes.	
Segunda		
(fechas desde hasta)	Clasificación...	

Adicionalmente, se le recomienda implementar buenas prácticas en el uso del correo institucional, mediante las herramientas que este ofrece para minimizar la probabilidad de no identificar y atender algún mensaje recibido. A continuación, se señalan algunas:

1. Establecer filtros y carpetas

- Filtros:** Configurar filtros automáticos para clasificar los correos entrantes por categorías, remitentes o palabras clave. Esto permite que los correos importantes vayan directamente a carpetas específicas o se marquen como prioritarios.
- Carpetas:** Crear carpetas o etiquetas para organizar los correos según su importancia o urgencia.

2. Usar etiquetas o marcadores

- Marcar los correos que requieren atención inmediata con etiquetas o banderas de seguimiento. Esto ayuda a identificar rápidamente los correos que necesitan una acción específica.

3. Configurar alertas para correos importantes

- Algunas aplicaciones de correo permiten configurar alertas o notificaciones especiales para correos de ciertos remitentes o con ciertas palabras clave en el asunto.

4. Revisar regularmente la bandeja de entrada

- Establecer horarios específicos durante el día para revisar y procesar la bandeja de entrada ayudará a mantener el control sobre los correos sin interrumpir el flujo de trabajo constantemente.

5. Utilizar la búsqueda avanzada

- *En caso de sospecha por la pérdida de algún correo, es posible utilizar la función de búsqueda avanzada en el cliente de correo para localizar mensajes específicos por remitente, fecha o palabras clave.*

8. Responder rápidamente los correos importantes

- *Incluso si no es posible dar una respuesta completa de inmediato, enviar una respuesta rápida para confirmar el recibido del mensaje y dar una estimación del tiempo de respuesta, puede evitar que el correo se quede sin contestar.*

10. Revisar los correos no leídos al final del día

- *Hacer un repaso rápido de los correos no leídos al final del día para asegurarte de no dejar pasar algún mensaje importante.¹*

A su vez, para que la funcionaria y el equipo de trabajo se suscriban al canal de YouTube de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla" y tengan presentes las capacitaciones en el uso de las tecnologías de la información; por ejemplo, las que puede encontrar en los siguientes enlaces:

- <https://www.youtube.com/watch?v=r3YksoDK5uw>
- <https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/noticia/primer-ciclo-de-capitacion-en%20tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-tic-0>

Finalmente, resulta pertinente precisar que, el Consejo Seccional de la Judicatura de Córdoba es conocedor de la problemática, cuya alta demanda de justicia en esta ciudad, incide en el curso normal de los procesos bajo su conocimiento.

Es así como, el Consejo Superior de la Judicatura, evidenció la necesidad de crear cargos transitoriamente en algunos despachos judiciales con inventarios de procesos y egresos mayores a los promedios nacionales y que presentan mayor carga laboral, a efectos de disminuir la congestión y evitar el vencimiento de términos.

A causa de ello, el Consejo Superior de la Judicatura a través del Acuerdo PCSJA24-12194 del 05 de julio de 2024, creó con carácter transitorio, a partir del 08 de julio y hasta el 13 de diciembre de 2024, un cargo de oficial mayor o sustanciador municipal en el Juzgado Promiscuo Municipal de Pueblo Nuevo.

Por lo tanto, haciendo uso del cargo de descongestión creado, el juzgado podrá aumentar de manera más eficiente el egreso de casos. Esta medida, no estaba disponible durante el primer semestre de esta anualidad, lo que pudo repercutir en el tiempo de respuesta, por lo que también se dará aplicación al Acuerdo PSAA11-8716 de 2011, que en su Artículo 7, dispone:

"...Para el efecto se tendrá en cuenta que el hecho no obedezca a situaciones originadas en deficiencias operativas del despacho judicial, no atribuibles al servidor judicial, así como los factores reales e inmediatos de congestión no producidos por la acción u omisión del funcionario o empleado requerido, todo lo cual lo exime de los correctivos y anotaciones respectivas."

Por tal razón, en consideración a lo anteriormente expuesto, se

3. RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Aceptar la medida correctiva implementada por la doctora Katia Milena Meléndez Argumedo, Juez Promiscuo Municipal de Pueblo Nuevo, dentro del trámite de la acción de tutela interpuesta por Rafael de Jesús Ortega Soto contra Mutual Ser E.P.S. bajo el radicado No. 23-57-040-89-001-2024-00261-00, y por consiguiente ordenar el

¹ ChatGPT, 15 de agosto de 2024

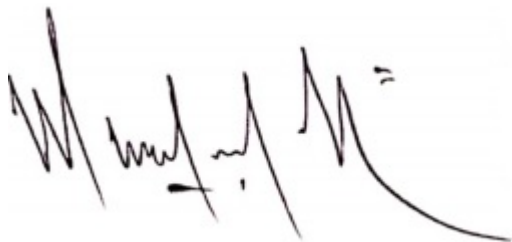
archivo de la Vigilancia Judicial Administrativa No. 23-001-11-01-001-2024-00388-00, presentada por el señor Rafael de Jesús Ortega Soto.

ARTÍCULO SEGUNDO: Exhortar a la doctora Katia Milena Meléndez Argumedo, Juez Promiscuo Municipal de Pueblo Nuevo, a que implemente un plan de mejoramiento de revisión del correo electrónico constitucional en conjunto con el equipo de trabajo, para evitar que se repitan situaciones como la tratada en este mecanismo administrativo y recomendar la implementación de buenas prácticas en el uso del correo institucional, mediante las herramientas que esta ofrece para minimizar la probabilidad de no atender algún mensaje recibido.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar por correo electrónico el contenido de la presente decisión a la doctora Katia Milena Meléndez Argumedo, Juez Promiscuo Municipal de Pueblo Nuevo, y comunicar por ese mismo medio al señor Rafael de Jesús Ortega Soto, informándoles que contra esta decisión procede recurso de reposición, el que podrán interponer dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de notificación o comunicación, ante esta misma Corporación, de conformidad con las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Art. 74 y s.s.

ARTÍCULO CUARTO: Esta resolución rige a partir de su comunicación.

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LABRENTY EFRÉN PALOMO MEZA
Presidente

IMD/dtl