



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2024



DEPENDENCIA	Oficina y Juzgados de Ejecución Civil Municipal de Manizales	LÍDER DEL SIGCMA	Carolina Lopez Correa - Líder SIGCMA Oficina y Juzgados de Ejecución
FECHA DE REALIZACIÓN	28/03/2025	FECHA DE REMISIÓN A LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	08/04/2025
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. 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. 3. 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. 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." 5. Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	X
	MISIONALES	Gestión de Recepción y Reparto de Procesos	x
		Gestión Judicial	x
		Gestión Contable	x
		Gestión documental	x
	APOYO	Gestión de Insumos e Inventarios	X
		Gestión de Tecnología, Innovación y Soporte	X
		Gestión del Talento Humano	x

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.	EVALUACIÓN Y MEJORA	Seguimiento, Control y Mejora a la gestión	X
---	----------------------------	--	----------

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

COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2023) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consiguar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
Analizar la necesidad de identificar en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad claramente los controles y no las evidencias de estos controles.	En la matriz de riesgos elaborada en 2024 se revisó lo relativo a este tema, de tal forma que se incluyera la información de los controles y no sus evidencias.
Fortalecer los indicadores de gestión en lo relacionado con la elaboración de las fichas técnicas, el análisis y su evaluación.	Se realizó la revisión de todos indicadores de los procesos de la Oficina y Juzgados de Ejecución de Manizales y se realizaron cambios en pro de la mejora del SIGCMA.
Revisión de los indicadores en los procesos de tal forma que permitan una mejor medición de los objetivos que se proponen y que las metas fijadas permitan hacer evaluación y análisis de su evolución y mejora.	Se realizó la revisión de todos indicadores de los procesos de la Oficina y Juzgados de Ejecución de Manizales y se realizaron cambios en pro de la mejora del SIGCMA
Continuar con la divulgación y socialización a los usuarios externos la plataforma desarrollada para gestionar los tramites de los procesos a cargo de la Oficina y los Juzgados de Ejecución.	Con el fin de incentivar el uso del aplicativo de la OEMC entre nuestros grupos de intereses, en la Oficina de Ejecución Civil de Manizales se les comunica a todos los usuarios que solicitan información de forma telefónica o presencial, que envían solicitudes a través de correo electrónico o por otros centros de servicios sobre la existencia de la plataforma y los beneficios para la consulta de procesos y la radicación de solicitudes.

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

Se hace la revisión del contexto vigencia 2024. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2024.*

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	Cuestiones internas y externas	Adopción del Sistema Integrado de Gestión Judicial de la Rama Judicial – SIUGJ, a través del Acuerdo PCSJA23-12094 del 11 de octubre de 2023.	Establecer conjuntamente con la ingeniera de sistemas de la OEMC y el responsable del proyecto del SIGJ en la seccional, los parámetros que deben tenerse en cuenta para el cambio de Siepro (programa de la OEMC) al SIUGJ y la respectiva migración de la información.
		Migración de los aplicativos de la OEMC al lenguaje Php 8.2.13 y a las aplicaciones Apache 2.4.58 y Mysql 8.2.0 por requerimientos de seguridad del nivel central.	En diciembre de 2024 el Grupo de sistemas de la DESAJ comunicó sobre la obligatoriedad de la migración a la versión de php 8.2.13, la cual es diferente a la establecida en 2023. A través de Resolución 11 del 12/03/2025, la OEMC suspende por tres meses dicha actividad debido a que se requiere que la profesional universitario grado 11 con perfil de ingeniera de sistemas, desarrolle mejoras al aplicativo SIEPRO que permitan agilizar las labores de los juzgados y la OEMC en vista del volumen de trabajo y la imposibilidad de recibir apoyo 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	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)
			personal de otras dependencias y de reasignar a otro servidor judicial las tareas operativas que actualmente desarrolla.
		Se ha evidenciado un notable incremento en la carga de trabajo de la OECM y los despachos judiciales de esta especialidad, con un aumento del 62% en los procesos recibidos para 2024 en comparación con el año anterior. Este crecimiento en la demanda de justicia requiere una atención urgente para garantizar la eficiencia y la calidad en la atención de los casos.	Se ha informado sobre la crítica situación de esta especialidad al Consejo Superior y Seccional de la Judicatura a través de oficios OECMOI25-133 del 25/03/2025 y OECMOI25-107 del 04/03/2025. Se solicito igualmente, un estudio de cargas de trabajo para el profesional grado 17 con perfil de secretaria por medio de oficio OECMOI25-104 del 03/03/2025.
		Aumento del uso de la plataforma de la Oficina de Ejecución Civil Municipal de Manizales por los abogados, demandantes, demandados y terceros interesados en los procesos, lo que hace más eficiente el proceso de radicación de memoriales y reduce la cantidad de personas que deben ser atendidas de manera personal en la OECM.	Continuar fortaleciendo el Modelo de atención virtual, que permite administrar TODOS los trámites de la Oficina a través de una plataforma.

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

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	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Seguimiento, Control y mejora a la gestión	Obtener información sobre la percepción que tienen los usuarios en relación con los servicios prestados por la Oficina de Ejecución Civil Municipal de Manizales.	99.81%	100%	Según las encuestas realizadas a los usuarios de los juzgados y OECM, el índice de satisfacción de los usuarios con corte a 31 de diciembre de 2024 arroja un resultado del 99.81%, mostrando un ligero incremento de 0.38% respecto al consolidado del año anterior. El resultado actual refleja los beneficios que para los usuarios representa el uso de la plataforma digital SIEPRO, dado que permite la consulta permanente de la información de los procesos a cargo de los juzgados y oficina de ejecución y a las facilidades ofrecidas al brindar la posibilidad de realizar las solicitudes de forma digital y recibir respuesta oportuna por mismo medio.

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

FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
	No aplica	

3.1 **ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF**

PROCESO	NÚMERO RECIBIDAS	NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	NÚMERO PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Peticiones				
Dirección Estratégica	83	83	0	Se recibieron a través de la opción de PQRSF de la plataforma un total de 83 peticiones, clasificadas en el proceso de Dirección Estratégica, las cuales corresponden en su mayoría a solicitudes que no se pueden tramitar dado que no se suministra la información suficiente, a procesos a cargo de despachos de otras especialidades. También se clasificaron en esta categoría las solicitudes de actualización de datos de usuario en la plataforma que los usuarios tramitan por la opción de PQR.
Gestión Contable	89	89	0	En la vigencia 2024 se recibieron y tramitaron 89 peticiones en el proceso de gestión contable, relacionadas con solicitudes o consultas sobre títulos

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)
				judiciales y liquidaciones de crédito, las cuales fueron contestadas de forma oportuna. La mayoría de las solicitudes corresponden a consultas de títulos de procesos a cargo de los juzgados de origen, las cuales no pueden realizar los usuarios por la opción de consulta de títulos de nuestra plataforma al no estar a cargo de los juzgados de ejecución.
Gestión Judicial	65	65	0	Se registraron un total 65 peticiones relacionadas con consultas o trámites en los procesos, impulso procesal, peticiones de envío de oficios, corrección de autos, certificados y desgloses. Todas fueron contestadas de forma oportuna.
Gestión Documental	4	4	0	Se registraron un total 4 peticiones de digitalización de expedientes judiciales.
Reparto de procesos	8	8	0	Se recibieron 8 solicitudes de reparto de procesos, las cuales fueron resultas oportunamente.
Total	249	249	0	
Quejas				
Gestión Contable	3	3	0	En la vigencia 2024 se recibieron 3 quejas relacionadas con demoras en las liquidaciones de crédito, las cuales se gestionaron de manera oportuna.
Gestión Judicial	2	2	0	En la vigencia 2024 se recibieron 2 quejas relacionadas con el proceso de gestión judicial, una de ellas requería impulso procesal y la otra manifestaba demoras en el envío de un oficio. Las quejas se gestionaron de manera oportuna.
Total	5	5	0	
Reclamos				
NO APLICA				
Total	0	0	0	
Sugerencias				
NO APLICA				
Total	0	0	0	
Felicitaciones				
NO APLICA				
Total	0	0	0	
TOTAL	254	254	0	

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

No.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	Acceso e Infraestructura Física: Ampliar, en todo el territorio nacional, el	Ampliar el acceso a justicia para atender las necesidades jurídicas de los ciudadanos con un enfoque diferencial, de una	99.81%	Se realizó seguimiento al nivel de satisfacción a través de la encuesta de percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos, obteniendo un índice de satisfacción con corte
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	



	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	manera pronta, reduciendo las inequidades y las brechas territoriales de acceso.		a 31 de diciembre de 2024 del 99.81%, mostrando un ligero incremento de 0.38% respecto al consolidado del año anterior. El resultado actual refleja los beneficios que para los usuarios representa el uso de la plataforma digital SIEPRO, a través de la consulta permanente de la información de los procesos a cargo de los juzgados y oficina de ejecución y a las facilidades ofrecidas al brindar la posibilidad de realizar las solicitudes de forma digital y recibir respuesta oportuna por mismo medio.
	justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.	Mejorar los tiempos de respuesta de la Rama Judicial y reducir el inventario de procesos, identificando los retos internos y promoviendo tanto acciones articuladas específicas para abordarlos como estrategias coordinadas para enfrentar las barreras que dependen de otras entidades.	100% de las tutelas tramitadas de forma oportuna	En cuanto a las acciones constitucionales, los juzgados de ejecución de Manizales recibieron en total 511 tutelas durante el 2024, las cuales fueron tramitadas en su totalidad de forma oportuna durante el periodo. Por otra parte, se recibieron 3726 procesos civiles para ordenar y efectuar los trámites concernientes a la ejecución de la sentencia y se terminaron de forma definitiva 2822.
2	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.	Fortalecer el Sistema integrado de Gestión de la Rama, orientado a la implementación y certificación de las normas antisoborno	Listados de asistencia de capacitaciones ofrecidas por el nivel central	Durante el 2024 se asistió a las diversas capacitaciones y sensibilizaciones que frente al tema convocó la Coordinación Nacional del SIGCMA.
3	Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean	Implementar un nuevo modelo integrado para la planeación estratégica, el seguimiento y la medición del desempeño institucional.	Fichas técnicas de indicadores actualizadas	En el marco del SIGMA diseñado para la Oficina y los juzgados de ejecución de Manizales, en el año 2024 se revisó la pertinencia de los indicadores de los procesos y se realizaron los cambios necesarios procurando la mejora continua del sistema. Adicionalmente se definió el plan de acción, la matriz de riesgos y se realizaron los respectivos seguimientos. Se efectuó el seguimiento a las salidas no conformes y la medición de los indicadores de cada uno de los procesos. Adicionalmente, se consolidó la información estadística y se realizó el análisis de la información recopilada.
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	

	transversales en el presente plan.			
4	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			
5	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."	Desarrollar en los servidores judiciales y demás grupos de valor relevantes las competencias necesarias para la efectividad de la transformación digital de modo que puedan, entre otros, utilizar con solvencia las herramientas digitales dispuestas para sus respectivas funciones. Además, fortalecer y actualizar los conocimientos del personal a cargo de la gestión de proyectos de tecnología.	100% de servidores judiciales de la OECM en propiedad calificados	En abril de 2024 se realizó la calificación integral de servicios vigencia 2023 de los 8 servidores judiciales adscritos en propiedad a la Oficina de Ejecución Civil Municipal de Manizales. Adicionalmente, se realizaron los seguimientos trimestrales a los mismos servidores judiciales.
		Promover el bienestar de todos los servidores judiciales a través de la implementación de un sistema que contemple los diferentes niveles de estrategias y acciones necesarios para mejorar el clima laboral, la salud física y mental y la calidad del tiempo de descanso.	Listados de asistencia de capacitaciones ofrecidas por la DESAJ	Los servidores judiciales de los juzgados y OECM participaron activamente de las actividades de seguridad y salud en el trabajo programadas por la Dirección Ejecutiva Seccional. Periódicamente, a través del acompañamiento de la ARL, se realizan pausas activas y visitas a las dependencias en cumplimiento del plan de acción de SST.

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Gestión de recepción y reparto de procesos	Eficacia en el reparto de procesos	90%	99.26%	Para el año 2024 se evidencia que de un total de 3726 procesos repartidos a 11 se les realizó novedad Anulación de reparto y a 9 de cambio de grupo, dichas situaciones fueron registradas como salidas no conformes. Se identifican como principales causas los errores al seleccionar el grupo de reparto, asignaciones por conocimiento previo y las devoluciones al juzgado de origen. Es importante tener en cuenta que durante este año se repartieron 981 procesos más que al año anterior. El indicador aumento levemente con relación al 2023 donde el resultado fue de 96.60%.
Gestión Judicial	Índice de Evacuación de	90%	99.03%	Durante el 2024 los juzgados de ejecución recibieron en total 21807 solicitudes de las cuales se evacuaron 21652 obteniendo un
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO		REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021		FECHA: 29/06/2021	
			APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA	
			FECHA: 29/07/2021	

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar periodos)
	actuaciones en Trámite posterior de procesos Civiles Municipales			índice de evacuación de actuaciones del 99.03%. El presente indicador comenzó a medirse en 2024.
	Terminación de la Ejecución de la sentencia en los juzgados Civiles Municipales	50%	75.7%	Este indicador mide la proporción de terminación definitiva de los procesos en comparación con los recibidos en el periodo. Durante el 2024 los juzgados de ejecución civil municipal de Manizales obtuvieron un resultado para este índice de 75.7%. En el año 2024 se recibieron 3726 procesos, cifra muy superior al promedio de procesos recibidos entre 2017 y 2023 que fue de 2297, reflejando un incremento del 62% en los ingresos de procesos civiles. Por su parte, en 2024 se terminaron 2822 procesos reflejando un incremento del 103% frente a 2023 donde se terminaron 1392, debido en parte a que durante el periodo se adelantaron campañas, con apoyo de la OECM, para terminar procesos por desistimiento tácito. Se aclara, que la terminación de los procesos en esta especialidad se realiza principalmente a petición de parte, condicionado generalmente al pago de la obligación.
Gestión Contable	Oportunidad en el trámite de solicitudes de pago de títulos y depósitos judiciales	90%	99.59%	En esta vigencia se tramitaron 7919 solicitudes de pago de títulos, se contaba con un inventario inicial de 11 y se recibieron 7941, obteniendo un índice de 99.59%. El término máximo para su trámite es de 10 días hábiles. El inventario final a 31 de diciembre fue de 33 peticiones las cuales incluyen las recibidas los últimos días del año, otras correspondientes a procesos pendientes de decisiones de los juzgados que afectan el pago de títulos o a la espera de la ejecutoria de los actos administrativos. Este indicador se empieza a medir a partir de 2024.
	Eficiencia en la realización de liquidaciones de crédito	90%	97.5%	Este indicador muestra que de las 4318 liquidaciones de crédito realizadas en 2024 se presentaron 108 inconsistencias, obteniendo una eficacia del 97.5%. Se evidencia que el resultado del indicador continúa disminuyendo respecto al año anterior (98.2%), por el aumento en las liquidaciones de crédito con errores, debido a que se están revisando las liquidaciones desde el mandamiento de pago y no desde la última liquidación, acorde a lo planteado en la acción de gestión generada en el 2023 frente al tema.
Seguimiento, Control y Mejora de la Gestión	Índice de satisfacción de los usuarios	95%	99.81%	El índice de satisfacción de los usuarios con corte a 31 de diciembre de 2024 arroja un resultado del 99.81%, mostrando un ligero incremento de 0.38% respecto al consolidado del año anterior. El resultado actual refleja los beneficios que para los usuarios representa el uso de la plataforma digital SIEPRO, a través de la consulta permanente de la información de los procesos a cargo de los juzgados y oficina de ejecución y a las facilidades ofrecidas al brindar la posibilidad de realizar las solicitudes de forma digital y recibir respuesta oportuna por mismo medio.

6. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS

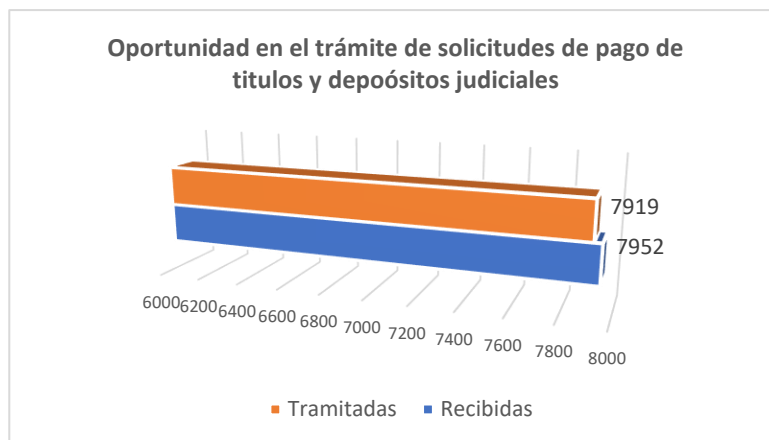
Nota: Una Salida No Conforme se entiende como el incumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio y la no realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas. Debe tenerse en cuenta el contexto específico.

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 de Recepción y Reparto de los Procesos	20	Se evidencian 20 SNC, por errores involuntarios cometidos en el reparto: -Asignación de Grupo equivocado. -Doble reparto -Reparto de proceso que incumplen los requisitos del acuerdo y deben ser devueltos a los Juzgados Civiles Municipales. Se realizaron las respectivas correcciones.	X	No aplica
Gestión Judicial	144	Se identificaron 144 providencias judiciales con información errada o incompleta. Se realizaron las respectivas correcciones	X	No aplica
Gestión Contable	108	En el trámite de las liquidaciones de crédito se registraron 108 salidas no conformes, en su mayoría por errores involuntarios en la liquidación de crédito. Se realizaron las respectivas correcciones.	X	No aplica

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

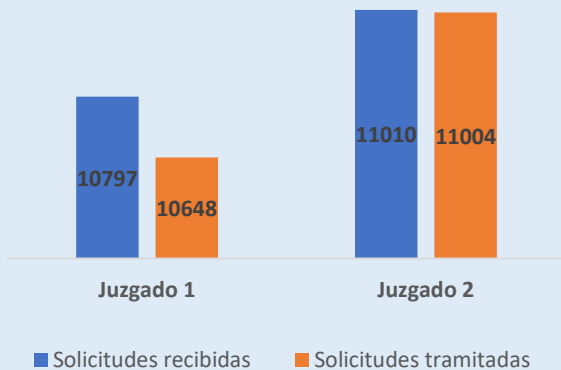
Realizando el análisis respectivo del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina y Juzgados de Ejecución de Manizales, se concluye que el resultado y medición del total de indicadores analizados para la vigencia 2024, se encuentra con un nivel de cumplimiento del 100% para cada indicador como se puede observar a continuación:



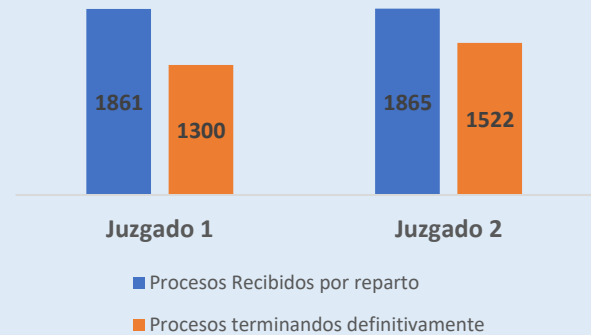
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



Índice de Evacuación de actuaciones en Trámite posterior de procesos Civiles Municipales



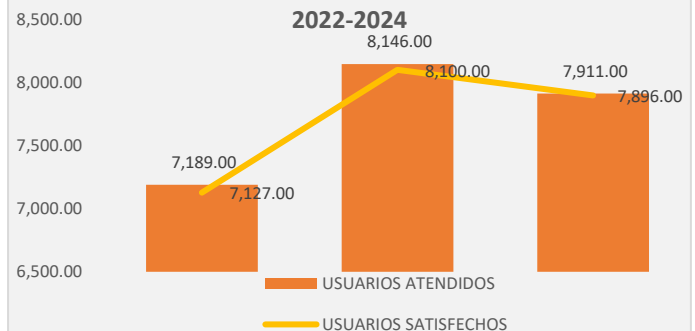
Terminación de la Ejecución de la sentencia en los juzgados Civiles Municipales de Manizales



Eficiencia en la realización de liquidaciones de crédito



SATISFACCIÓN DEL USUARIO
2022-2024



8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Todos los procesos	Javier Alfonso Naranjo Ramírez Carlos Adolfo Castro Coll	26/08/2024	0	FORTALEZAS Juzgado 1 La atención virtual a usuarios (internos y externos), gestionadas a través de la plataforma de la Oficina de Ejecución, aprovechando al máximo las herramientas tecnológicas, resaltando de manera puntual el módulo de expediente digital, a través del cual se gestionan los expedientes judiciales a cargo de los juzgados de ejecución civil municipal, garantizando un expediente electrónico totalmente funcional y accesible. Juzgado 2º.

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	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDA DES	ANÁLISIS
				El conocimiento observado en el líder del Juzgado 2° de Ejecución de Sentencias Civil Municipal de Manizales y los servidores que lo apoyaron durante la auditoría, sobre los temas relacionados con el desempeño de los procesos evaluados, así como, sobre los roles y responsabilidades que les asisten como juez director del despacho y juez director del proceso (proceso judicial). Los mecanismos de control implementados en el Juzgado 2° para garantizar el cumplimiento de los términos previstos por la ley para el trámite de las acciones constitucionales y la gestión adecuada del proceso ordinario, atendiendo los requisitos legales y reglamentarios vigentes. La claridad sobre el impacto positivo que la implementación de la virtualidad y el uso adecuado de las TIC'S, tiene en la prestación del servicio de justicia, permitiendo agilizar los trámites Judiciales y la protección del medio ambiente OPORTUNIDADES DE MEJORA Juzgado 1º. En aras de la mejora continua del proceso para la vigencia 2024, se ha realizado la revisión y ajustes a los Indicadores de gestión existentes. Sin embargo, no se ha documentado mediante el diligenciamiento del Formato de Acciones de Mejora, procedimiento que se requiere realizar para identificar los cambios y las actividades que se están surtiendo para la materialización de la mejora, por lo que se recomienda el diligenciamiento y seguimiento de la acción de mejora indicada, para documentar los cambios realizados. La medición de la satisfacción de los usuarios internos, se realiza a través de la plataforma de OFFICE-Forms, con la aplicación de una encuesta enviada por correo electrónico. Se revisaron los resultados, pero no se aportó la Ficha técnica del instrumento, al igual que el análisis de esta no fue suficiente para interpretar y gestionar los resultados de las encuestas. Se sugiere elaborar la ficha técnica y reforzar el análisis de los resultados obtenidos. Juzgado 2º. Fortalecer el seguimiento, medición y análisis de los indicadores, incorporando en la descripción y análisis de los resultados obtenidos, información relacionada con la comparación de mediciones obtenidas en períodos anteriores, proyecciones, tendencias, entre otros elementos estadísticos que proporcionen información útil para la toma de decisiones orientadas a mejorar el desempeño de los procesos. Garantizar que la información legal y la pertinente al Sistema de Gestión, requerida para asegurar el conocimiento institucional y el desempeño de los procesos, sea controlada, mantenida, revisada periódicamente y modificada, para asegurar que se encuentre actualizada. Revisar y validar la pertinencia de los riesgos identificados en los diferentes procesos evaluados, determinando sus causas con base en las cuestiones internas y externas analizadas para la organización y que pueden afectar el logro de los objetivos, documentando los controles preventivos y correctivos que se implementen, determinando la periodicidad y responsables para su seguimiento.
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	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
				En 2024 no se programó auditoria externa a la OECM y Juzgados de Ejecucion Civil Municipal de Manizales.

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 2024
Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial	1.200.000.000
Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma.	1.200.000.000
Formar, capacitar y certificar en modelos de gestión, sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad informática, norma antisoborno, estructuras de alto nivel articuladas a la NTC 6256:2021 y GTC 286:2021	1.100.000.000

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?
Todos los procesos	No se materializó ninguno de los riesgos identificados en la vigencia, contenidos en la matriz o mapa de riesgos del proceso.		NO APLICA	No se han identificado nuevos riesgos

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

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

Sí han sido eficaces para todos los riesgos identificados porque los controles han sido pertinentes para tratar las causas y garantizar el servicio público de administrar justicia eficiente, generando oportunidades de autogestión de los procesos.

Las oportunidades de mejora han sido favorables para elevar las competencias de los servidores a través de actividades de formación.

11.2 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)

Se ha generado mayor conciencia ambiental lo que se manifiesta en:

- El incremento en el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación y en la atención al usuario.
- La integración de aplicativos y nuevas herramientas en los procedimientos.
- Incremento de la digitalización de procesos judiciales.
- Disminución en el uso de papel y tóner.

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

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	Nº ABIERTAS	Nº CERRADAS	Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE	Nº ABIERTAS	Nº CERRADAS	Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE	
Todos los Procesos	0	0	0	0	0	0	La auditoria interna no configuró hallazgos. No se realizó auditoría externa en 2024.
TOTAL	0	0	0	0	0	0	

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Documentar las acciones de gestión y utilizar las herramientas proporcionadas por el SIGCMA.	Líderes procesos Director OECM	2025
Fortalecer los indicadores de gestión en lo relacionado con la elaboración de las fichas técnicas, el análisis y su evaluación.	Líderes procesos Director OECM	2025
Continuar con la divulgación y socialización a los usuarios externos la plataforma desarrollada para gestionar los tramites de los procesos a cargo de la Oficina y los Juzgados de Ejecución	Líderes procesos Director OECM	2025

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

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

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?	Continuar la alineación al SIGCMA del nivel central.
¿Se requieren recursos?	NA

15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	El SIGCMA de los Juzgados y Oficina de Ejecución Civil Municipal de Manizales, cumple los requisitos legales, de los usuarios y de la organización mediante la aplicación de los instrumentos del SIGCMA dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Consejo Superior.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE.	Se controlan los procesos contribuyendo al logro de los objetivos, lo que genera mayor confianza en los usuarios.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO.	Está alineado a la misión y visión del Consejo Superior, a los valores y principios y aporta al cumplimiento de los pilares estratégicos del Plan sectorial de desarrollo: • Justicia cercana al ciudadano y de comunicación. • Calidad de la Justicia • Anticorrupción y Transparencia
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ.	Es eficaz de acuerdo con los resultados de los indicadores de gestión que cumplen las metas, en los casos que no se alcanzan se realizan acciones para su logro. Se monitorean los riesgos en cada proceso.

16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

- El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implementado en la Oficina y Juzgados de Ejecución Civil Municipal de Manizales 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 medidas de control, que contribuyen a minimizar impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.
- Se deben mantener y mejorar las herramientas actuales de acceso a la justicia fortaleciendo así, la eficiencia en la prestación del servicio a los usuarios. Para ello es fundamental continuar con la estandarización y normalización de toda la plataforma estratégica, manuales, procesos, procedimientos, caracterizaciones, respetando las características propias de la especialidad.
- Se dará continuidad a la implementación de estrategias que permitan mantener y mejorar las buenas prácticas, enmarcadas en la mejora del servicio para los usuarios y alineadas con la preservación de los recursos y la protección del medio ambiente, dando cumplimiento a los requisitos legales vigentes ambientales.

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