



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**SIGCMA**  
- Coordinación Nacional -

# INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





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	30/01/2024 – 15/02/2024	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	16/02/2024	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección	
<p><b>1. Acceso e Infraestructura Física:</b> 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.</p> <p><b>2. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información:</b> Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional.</p> <p><b>3. Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas:</b> Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.</p> <p><b>4. Talento Humano:</b> Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."</p> <p><b>5. Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones:</b> Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.</p>	<b>ESTRATÉGICOS</b>	Dirección Estratégica	X	
	<b>MISIONALES</b>		Gestión de Recepción y Reparto de Procesos	X
			Gestión Judicial	X
			Gestión Contable	X
			Gestión documental	X
	<b>APOYO</b>		Gestión de Insumos e Inventarios	
			Gestión de Tecnología, Innovación y Soporte	X
			Gestión del Talento Humano	X
	<b>EVALUACIÓN Y MEJORA</b>		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 (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
Revisar las definiciones y enfoques para diferenciar los planes de mejora de las acciones correctivas, derivados del autocontrol de los procesos, con el fin de tener claridad cuando se debería aplicar y documentar una acción de mejora y cuando una acción correctiva en el SGC.	A través de las distintas capacitaciones llevadas a cabo en 2023 por el nivel central se abordaron estos temas, lo cual contribuyó a tener claridad sobre la diferencia entre acciones de mejora y acciones correctivas en el SGC.
Establecer reuniones con los líderes de los procesos con el fin de analizar los indicadores de los para analizar las causas, repetición y cantidad, con el fin de determinar la necesidad de implementar o no acciones correctivas o preventivas en caso de que se pueda materializar un riesgo.	Se realizaron reuniones con los líderes de los procesos con el fin de analizar indicadores e identificar la necesidad de realizar mejoras al SGC.
Solicitar y elaborar informe sobre la arquitectura de la configuración de la red de la Seccional, lo cual ilustraría sobre la dimensión y los recursos de la plataforma en cuanto a la existencia y ubicación de los servidores, data center, barreras de acceso, red de usuarios, estaciones de trabajo, inventario de hardware y software, activos de información, entre otros	La ingeniera de la OEMC manifiesta que lo relativo a la configuración de la red de la seccional, ubicación de servidores, data center, barreras de acceso y red de usuarios, es competencia del Grupo de Sistemas de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, por lo cual no puede dar información al respecto.
Incluir en la matriz de riesgos lo concerniente a los ataques cibernéticos por intrusión no autorizada, tema que según criterio de la auditoría interna se consideraría incluido en el riesgo de los ataques con virus, siendo un evento diferente ya que se trata del acceso de hackers a las plataformas para robar, borrar, alterar o dañar la información de las bases de datos, así como vulnerar los aplicativos.	Se considera que está contemplado implícitamente en la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Tecnología, innovación y Soporte, en el riesgo denominado "Pérdida de la información de la Oficina".
Hacer visible en las matrices de riesgos de los procesos misionales y de soporte, el riesgo de continuidad de la prestación del servicio, teniendo en cuenta que se trata de un riesgo transversal para toda la organización, así como también la existencia del plan de continuidad y recuperación de la plataforma tecnológica como control de este riesgo, por tanto, es conveniente evidenciar que todos los líderes de los procesos conocen dicho plan y así mismo participan en su actualización, incluyendo los simulacros realizados.	La Oficina de Ejecución Civil Municipal de Manizales cuenta con un plan de continuidad elaborado en 2020 a través del cual se definen las actividades preventivas, defectivas y correctivas para reaccionar de manera eficiente ante una eventualidad que comprometa el desarrollo de las actividades cotidianas, la seguridad del personal o la prestación del servicio.
Revisar el enfoque de los riesgos dirigiéndolos más en el impacto de las pérdidas potenciales para la Institución (sanciones, imagen, reputación, accidentes, entre otros) que, en las fallas rutinarias, con el fin de evitar una extensa lista de riesgos.	Se realizó la revisión de los riesgos para enfocarlos al impacto potencial para la OEMC y juzgados de ejecución civil municipal de Manizales, lo cual se refleja en las matrices aprobadas en 2023.

## 2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

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

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)
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, donde Manizales hace parte de la fase inicial.	Establecer conjuntamente con la ingeniera de sistemas de la OEMC y la 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 a la versión 7.4 de php por requerimientos de seguridad del nivel central.	En diciembre de 2023 el Grupo de sistemas de la DESAJ comunicó sobre la obligatoriedad de la migración y se acordaron los requerimientos necesarios para empezar a trabajar en el proyecto. El equipo necesario se recibió en febrero 2024. En el mismo mes se elabora el respectivo plan de trabajo.
		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 mas eficiente el proceso de radicación de memoriales y reduce la cantidad de personas que deben ser atendidas de manera personal en la OEMC.	Continuar fortaleciendo el Modelo de atención virtual, que permite administrar TODOS los tramites de la Oficina a través de una plataforma.

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

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
<b>Seguimiento, Control y mejora a la gestión</b>	Obtener información sobre la percepción que tienen los usuarios en relación con los servicios prestados por la Oficina de Ejecución Civil Municipal de Manizales.	<b>Juzgado 1:</b> 99.86% <b>Juzgado 2:</b> 100% <b>Oficina:</b> 99.91% <b>Total Ejecución:</b> 99.92%	100%	Según las encuestas realizadas a los usuarios de los juzgados y OEMC, el índice de satisfacción de los usuarios para 2023 arroja un resultado del 99.92%, mostrando un aumento del 0.78% respecto al año anterior. El resultado 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. También evidencia que, pese a los cambios del personal, no se ha visto afectada la percepción por parte de los usuarios en la prestación de los servicios judiciales y consolidando la idea de las mejoras implementadas gracias a la digitalización de los procesos.

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



### 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 se documentó ningún tipo de retroalimentación.	NA	NA

### 3.2. ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
<b>Peticiones</b>				
Gestión Contable	112	112	0	En la vigencia 2023 se recibieron y tramitaron 112 peticiones en el proceso de gestión contable, relacionadas solicitudes o consultas sobre títulos judiciales y liquidaciones de crédito, las cuales fueron contestadas de forma oportuna.
Gestión Judicial	114	114	0	Se registraron un total 114 peticiones relacionadas con consultas o trámites en los procesos, peticiones de envío de oficios, digitalización de expedientes, certificados y desgloses. Todas fueron contestadas de forma oportuna.
Dirección Estratégica	74	74	0	Se recibieron a través de la opción de PQRSF de la plataforma un total de 74 peticiones, las cuales corresponden en su mayoría a solicitudes que no se pueden tramitar dado que no se suministra la información suficiente (61). El tiempo promedio de respuesta de las peticiones fue de 0.47 días hábiles, mejorando lo registrado en 2022 que fue de 1.88 días.
Gestión de Recepción y Reparto de Procesos Judiciales	8	8	0	Se recibieron 8 solicitudes de reparto de procesos, las cuales fueron resultas oportunamente.
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>318</b>	<b>0</b>	
<b>Quejas</b>				
Gestión Contable	7	7	0	En la vigencia 2023 se recibieron 7 quejas relacionadas con demoras en las liquidaciones de crédito, las cuales se gestionaron de manera oportuna.

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	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Gestión Judicial	5	5	0	En la vigencia 2023 se recibieron 5 quejas de los usuarios externos por demoras en trámites judiciales o errores en la elaboración de oficios. Las quejas fueron gestionadas y solucionadas de manera inmediata.
Gestión de Recepción y Reparto de Procesos Judiciales	1	1	0	En la vigencia 2023 se recibió 1 queja de un usuario externo relacionada con el reparto de un proceso, causada por un error del juzgado de origen.
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	
<b>Reclamos</b>				
Todos los procesos	0	0	0	No se Tuvieron Reclamos en el período.
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Sugerencias</b>				
Todos los procesos	0	0	0	No se Tuvieron sugerencias en el período.
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Felicitaciones</b>				
Todos los procesos	0	0	0	No se Tuvieron Felicitaciones en el período.
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>318</b>	<b>0</b>	

#### 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	<b>Acceso e Infraestructura Física:</b> 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.	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.	Índice de terminación de la Ejecución de la sentencia <b>51%</b>  (Número de expedientes terminados en periodo/ Total de expedientes recibidos en el periodo)  Prontitud en la respuesta de solicitudes <b>96,30%</b>	En el año 2023 se recibieron 2669 procesos y se evacuaron 1360, obteniendo un indicador del 51%.  Este resultado muestra que, gracias a la transformación en la atención a los usuarios, donde pueden tener acceso de manera virtual a la consulta de expedientes, se ha podido garantizar el acceso a la administración de justicia.  Para el año 2023 se obtuvo un resultado de 96.3% disminuyendo con relación al año anterior donde fue de 97.79%.
CÓDIGO:	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
F-EVSG-7	LÍDER DEL PROCESO	SIGCMA - CENDOJ	COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA	
VERSIÓN:	FECHA:	FECHA:	FECHA:	
01	29/03/2021	29/06/2021	29/07/2021	



			(Número de solicitudes atendidas en el periodo/ (Inv. Inicial de solicitudes + Total de solicitudes recibidas en el periodo))	Sin embargo, en el último año, los jueces de Ejecución Civil Municipal de Manizales expedieron 1669 providencias más que el año anterior y tuvieron 1994 más procesos a despacho (11% más que 2022), lo cual evidencia el mejoramiento en el acceso a la justicia.	
			Índice de pago de depósitos judiciales <b>61.1%</b>  ((Saldo Inicial + Ingresos de depósitos)-Egresos de depósitos) / (Saldo Inicial +Ingresos de depósitos)	Del total de dinero constituido en la cuenta de la OECM se pagó durante el año 2023 el 61.1%, debe tenerse en cuenta que, desde agosto de 2014 al 19 de diciembre de 2023, se han recibido un total de \$178,000,874,054.73 y se han evacuado (pagos + conversiones a otros despachos + fraccionamientos + prescripciones) \$166,478,452,494.14, es decir que se ha logrado evacuar 94% de los ingresos recibidos.	
			Oportunidad en la incorporación de los documentos dirigidos a los Despachos Judiciales  100%	Para el 2023 se tuvo una oportunidad en la incorporación de memoriales del 100%, se observa un ligero aumento del 0.05% respecto al año anterior. Se evidencia un aumento del 17% en la cantidad de memoriales recibidos, pasando de 27978 en 2022 a 32614 en 2023, pese a lo cual, se cumplió con la meta del indicador y se radicaron todos los memoriales dentro de los 5 días posteriores a su recepción.	
2		<p><b>Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas:</b> Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.</p>	Consolidar la administración de la información entendida como todas las acciones orientadas a garantizar el acceso, consulta, uso y conservación de la información de justicia de manera ágil, flexible e inteligente, bajo un enfoque de innovación.	<p><b>Índice de cumplimiento del Plan Estratégico 95%</b> Estrategias Ejecutadas/ Estrategias Programadas</p>	El 95% de las actividades planificadas fueron ejecutadas satisfactoriamente, lo cual se puede evidenciar en el seguimiento al plan de acción de la dependencia judicial, lo que responde al mejoramiento del SIGCMA.
			Continuar la consolidación del SIGCMA, a través de los procesos de formación en modelos de gestión, logrando la implementación y ampliación de este en los esquemas certificados de manera gradual, teniendo en cuenta las capacidades de los diferentes despachos judiciales y dependencias de la Rama Judicial y articulando el enfoque de Arquitectura Empresarial para el desarrollo del PETD a través de la gestión del	<p><b>Auditorias:</b>  <b># No conformidades</b> <b>Interna: 0</b> <b>Externa: 0</b></p>	Lo anterior se evidencia mediante los resultados de las auditorias tanto interna como externa.

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



		conocimiento para la gestión del cambio propendiendo por una cultura de la calidad, la transparencia, la rendición de cuentas, la anticorrupción y el antisoborno		
--	--	---	--	--

## 5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Seguimiento, Control y Mejora a la Gestión	Índice de satisfacción de los usuarios	100%	99,92%	<p>El índice de satisfacción de los usuarios para 2023 arroja un resultado del 99.92%, mostrando un aumento del 0.78% respecto al año anterior. El resultado 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.</p> <p>Algunas de las sugerencias dadas por los usuarios es dar celeridad a las solicitudes por parte de los usuarios (levantamiento de medidas, liquidaciones de crédito), agregar una opción para recuperar la contraseña y hacer más fácil el uso de la plataforma. Para la gran mayoría de usuarios la plataforma es un ejemplo digno de replicar a nivel nacional.</p>
Seguimiento, Control y Mejora a la Gestión	Tiempo de espera de atención en la OECM	3	4,18	<p>El promedio de tiempo de espera para ser atendido en la OECM para el 2023 fue de 4,18 minutos, valor que se encuentra por debajo del nivel de tolerancia.</p> <p>Se atendieron en total 8003 usuarios un 10% menos que el año anterior, lo cual evidencia que el uso de la Plataforma facilita el acceso de los usuarios a la información de los procesos sin necesidad de desplazarse físicamente a la OECM o a los despachos.</p> <p>En el segundo trimestre se observó un aumento en el tiempo de espera</p>

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





PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				(5,41 minutos) en vista de lo cual se realiza una acción correctiva y/o de mejora con el fin de retornar el indicador dentro de la meta esperada.
Gestión Judicial	Índice de terminación de la Ejecución de la sentencia	<b>80%</b>	51%	El índice de terminación de la ejecución de la sentencia mide la proporción de terminación definitiva de los procesos en comparación con los recibidos en el periodo. En el 2023 el indicador fue de 51%, 7% menos que el año anterior, aunque aclarando que la terminación de los procesos en esta especialidad se realiza principalmente a petición de parte, condicionado generalmente al pago de la obligación. Se recibieron 2669 procesos (39 más que en 2022) y se terminaron 1360 (160 menos que el año anterior).
Gestión Judicial	Prontitud en la respuesta de solicitudes	<b>100%</b>	96,30%	Este indicador muestra el grado de oportunidad en la respuesta a los requerimientos presentados por los usuarios de justicia. Para el año 2023 se obtuvo un resultado de 96.3% disminuyendo con relación al año anterior donde fue de 97.79%. Sin embargo, en el último año, los jueces de Ejecución Civil Municipal de Manizales expedieron 1669 providencias más que el año anterior y tuvieron 1994 más procesos a despacho (11% más que 2022).
Gestión del Talento Humano	Índice de Desempeño Laboral	<b>100%</b>	97.70%	En 2023 se evaluaron 10 servidores judiciales pertenecientes a la planta de personal de la Oficina de Ejecución Civil Municipal de Manizales, obteniendo una calificación promedio de 97,7, lo cual representa una mejora de 3,3 puntos respecto a la medición del año 2,022 que tuvo un resultado de (94,4). Debe resaltarse que se incrementó la cantidad de funcionarios evaluados gracias a los nombramientos de las personas que ganaron el respectivo

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	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				concurso de méritos. Dicha calificación corresponde a la realizada en 2023 donde se evaluó la vigencia 2022.
Gestión Contable	Índice de pago de depósitos judiciales	100%	61,1%	El índice de pago de depósitos judiciales indica que en el 2023, del total de dinero constituido en la cuenta de la OECM, se pagó el 61.1%. Se evidencia una disminución del 1.5% en comparación con el año anterior. El saldo a 31 de diciembre de 2023 fue de \$11.504.101.560.59.
Gestión Contable	Eficiencia en la realización de liquidaciones de crédito	100%	98.2%	Este indicador muestra que de las 3584 liquidaciones de crédito realizadas en 2023 se presentaron inconsistencias en 18 de ellas, obteniendo una eficacia total para dicho año de 98,2%, igual a la de 2022. Sin embargo, la cantidad de liquidaciones realizadas pasó de 2754 en 2022 a 3584 en 2023 (aumentó un 30%).
Gestión Documental	Oportunidad en la incorporación de los documentos dirigidos a los Despachos Judiciales	100%	100%	Para el 2023 se tuvo una oportunidad en la incorporación de memoriales del 100%, se observa un ligero aumento del 0.05% respecto al año anterior. Se evidencia también un aumento del 17% en la cantidad de memoriales recibidos, pasando de 27978 en 2022 a 32614 en 2023, pese a lo cual, se cumplió con la meta del indicador y se radicaron todos los memoriales dentro de los 5 días posteriores a su recepción.
Gestión Documental	Oportunidad en la realización del archivo de procesos judiciales	100%	88%	Para el año 2023 la oportunidad en la realización del archivo de procesos judiciales fue del 88% incrementando en un 62% con relación a 2022. Se archivaron en total 1191 procesos, 62% más que el año anterior. Debe destacarse que este valor sólo hace referencia al archivo físico y desde la declaratoria de emergencia por el Covid-19 todos los procesos nuevos son digitales. Durante el 2023 se adelantó una acción de gestión para archivar los procesos mixtos que terminaron de forma digital.

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	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Dirección Estratégica	Índice de cumplimiento del Plan de Acción	<b>100% Anual, 50% semestral</b>	95%	El índice de cumplimiento del plan estratégico para el 2023 fue de 95%, 2% por encima que en 2022. Se logró avance parcial sobre la realización del inventario de los procesos activos a cargo de los juzgados de ejecución e Identificación de los requerimientos para la integración de Siepro con el Sistema SIUGJ. No se cumplió con las actividades de capacitar en el sistema SIUGJ al profesional de sistemas de la OECM debido a que esta especialidad aún no está programada para su implementación y el protocolo para archivo definitivo de procesos mixtos y digitales debido a que aún quedan más de 1.000 procesos físicos pendientes de archivo.
Gestión de Tecnología, Innovación y Soporte	Eficacia soporte	<b>100%</b>	100.0%	Para el año 2023 se obtuvo un 100% en eficacia en el soporte tecnológico, se mantiene la tendencia de este indicador en comparación con años anteriores.
Gestión de Recepción y Reparto de Procesos Judiciales	Eficacia en el reparto de procesos	<b>100%</b>	99.60%	La eficacia en el reparto de procesos en el 2023 fue de 99.60% superior al del año anterior en un 0.31%. El indicador está muy cercano a la meta de 100% de eficacia. Se recibieron en total 2745 procesos, 69 procesos menos que en 2022 y se presentaron 11 novedades en el reparto, 8 menos que en el año anterior.

## 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.

NUMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME				
Proceso	Numero de la Salida No Conforme	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
<b>Gestión de Recepción y Reparto</b>	11	Se evidencian 11 SNC, por errores involuntarios cometidos en el reparto: 1. Asignación de Grupo equivocado	x	

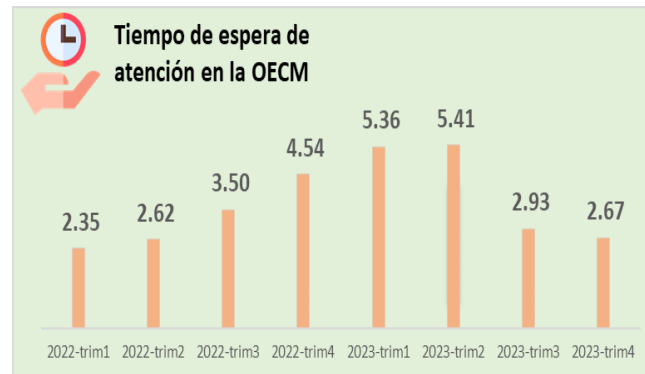
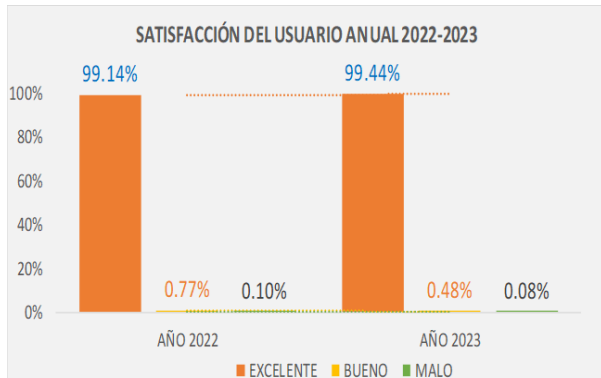
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



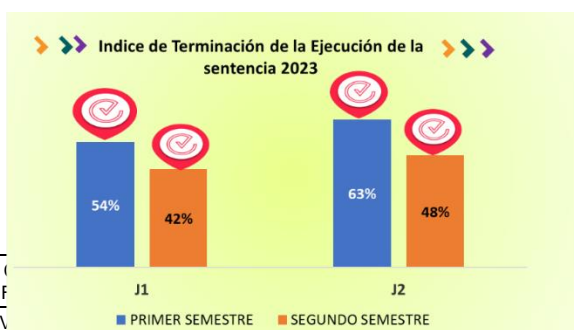
<b>de los Procesos</b>		2. Doble reparto 3. Reparto de proceso que incumplen los requisitos del acuerdo y deben ser devueltos a los Juzgados Civiles Municipales. Se realizaron las respectivas correcciones.		
<b>Gestión Judicial</b>	J1: 24	Se identificaron providencias judiciales con información errada o incompletas Se realizaron las respectivas correcciones.	x	
	J2: 107			
<b>Gestión Contable</b>	67	En el trámite de las liquidaciones de crédito se registraron 67 salidas no conformes, en su mayoría por errores involuntarios en la liquidación de crédito. Se realizaron las respectivas correcciones.	x	
<b>Gestión Documental</b>	532	Las salidas no conformes identificadas en este proceso corresponden a errores conceptuales en cuanto al cuaderno en el que se debe incorporar el memorial. Se realizaron las respectivas correcciones	x	

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

**Seguimiento, Control y Mejora a la Gestión**



**Gestión Judicial**





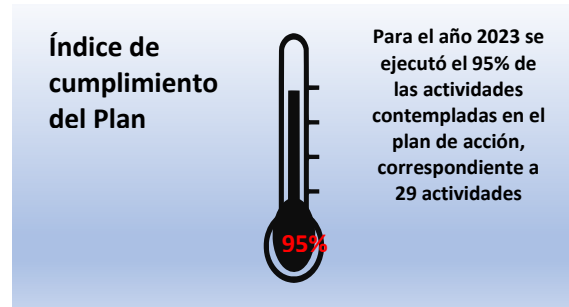
### Gestión del Talento Humano

#### Índice de Desempeño Laboral



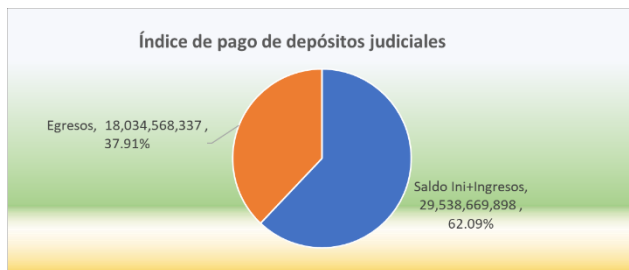
### Direccionamiento Estratégico

#### Índice de cumplimiento del Plan de Acción

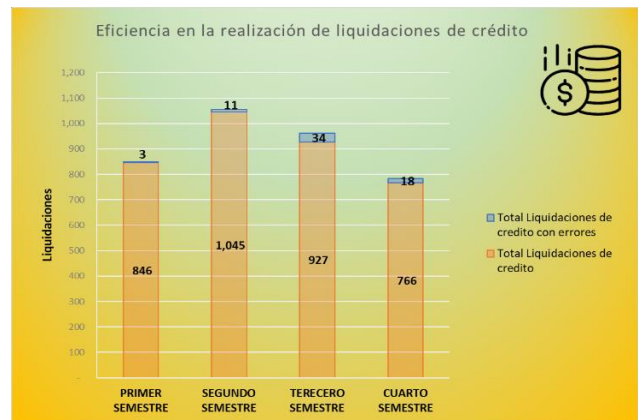


### Gestión Contable

#### Índice de pago de depósitos judiciales



#### Eficacia en las Liquidaciones de Crédito

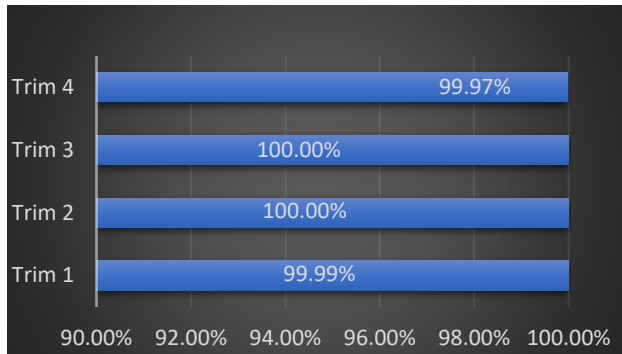


CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021

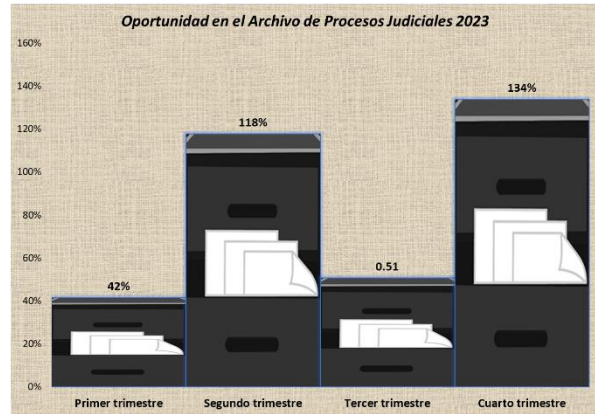


### Gestión Documental

#### Oportunidad en la incorporación de los documentos dirigidos a los Despachos Judiciales



#### Oportunidad en la realización del archivo de procesos judiciales



+

### Gestión de Tecnología, Innovación y Soporte

#### Eficacia soporte



### Gestión de Recepción y Reparto de los Procesos

#### Eficacia en el reparto de procesos



## 8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Todos los procesos	<b>AUDITORIA INTERNA</b>  <b>Auditor Líder:</b> Javier Alfonso Naranjo Ramírez	11/08/2023	0	<b>FORTALEZAS</b> - Se destaca la implementación exitosa de herramientas de atención virtual a usuarios (internos y externos), gestionadas a través de la plataforma de la Oficina de Ejecución, resaltando de manera puntual el módulo de expediente digital, a través del cual se gestionan los
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
	<b>Equipo Auditor:</b> Angelica María Hernández Cárdenas Alexandra Rodríguez Estupiñán Andrea Arbeláez Mendoza Juan Carlos Pérez Valencia Natalia Sabogal			<p>expedientes judiciales a cargo de los juzgados de ejecución civil municipal, garantizando un expediente electrónico totalmente funcional y accesible.</p> <p>- Se evidencia la mejora continua en la implementación de controles en actividades críticas a cargo de los Juzgados de Ejecución, específicamente en el trámite de los remates judiciales, con la creación de la hoja de control de remates, en la que se hace seguimiento a la publicación de los avisos, control de términos de publicación, identificación de oferentes hábiles, para el trámite de la diligencia.</p> <p><b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b></p> <p>- Se recomienda incluir en las entradas del informe de revisión por la dirección las fortalezas y oportunidades de mejora resultantes de las auditorias de calidad. (transversal a todos los procesos)</p> <p>- Se recomienda alinear la matriz de indicadores de los Centros de Servicios, y las Oficinas de Ejecución y Judicial a la Matriz establecida por nivel central incluyendo las variables de medición.</p> <p>- Se requieren fortalecer los indicadores de gestión existentes en los diferentes procesos de la Seccional, específicamente lo relacionado con la elaboración de las fichas técnicas, el análisis y su evaluación.</p>
Todos los procesos	<b>AUDITORIA EXTERNA. ICONTEC</b>  Auditor Líder René Fernando Martín  Auditor: Nelson Pinzón	14/09/2023	0	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>- La difusión de la información administrativa y judicial por medio de las tecnologías de la información y comunicaciones ya que permite facilitar la credibilidad y reconocimiento de su administración con la ciudadanía.</p> <p>- La ejecución de las actividades definidas, que permitan el cumplimiento de los términos de ley el cual ha permitido tener la información actualizada y la toma de decisiones.</p> <p><b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b></p> <p>- Es conviene 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.</p>

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

## 9. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS: (En caso que aplique)

No aplica para los despachos judiciales

## 10. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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

ACTIVIDAD	POAI 2023
Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial	\$ 900.000.000
Formar, capacitar y certificar en modelos de gestión, sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad informática, norma antisoborno, estructuras de alto nivel articuladas a la NTC 6256:2021 y GTC 286:2021	\$ 1.200.000.000
Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma.	\$ 900.000.000
Actualización del MECI con la norma NTC ISO 37001:2016 (Respuesta a las no conformidades de las auditorías externas)	\$ 85.000.000
Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Respuesta a las no conformidades de las auditorías externas)	\$ 115.000.000
<b>Total</b>	<b>\$ 3.200.000.000</b>

## 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.		Se sugiere Revisar la Matriz de Riesgos, teniendo en cuenta los cambios del Plan Sectorial de Desarrollo.	No se han identificado nuevos riesgos.

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

Si han sido eficaces para todos 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.

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





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	Ni la auditoría interna, ni la externa configuraron hallazgos
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

### 13. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
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.	Líderes de procesos. Articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA	30/04/2024
Fortalecer los indicadores de gestión en lo relacionado con la elaboración de las fichas técnicas, el análisis y su evaluación.	Líderes procesos Director OECM	30/04/2024
Revisión de los indicadores en los procesos para permitan una mayor medición de los objetivos que se proponen y que las metas fijadas permitan hacer evaluación y análisis de su evolución y mejora.	Líderes procesos Director OECM	30/04/2024
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	01/02/2024 – 19/12/2024

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



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

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.</li> <li>• Calidad de la Justicia</li> <li>• Anticorrupción y Transparencia</li> </ul>
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