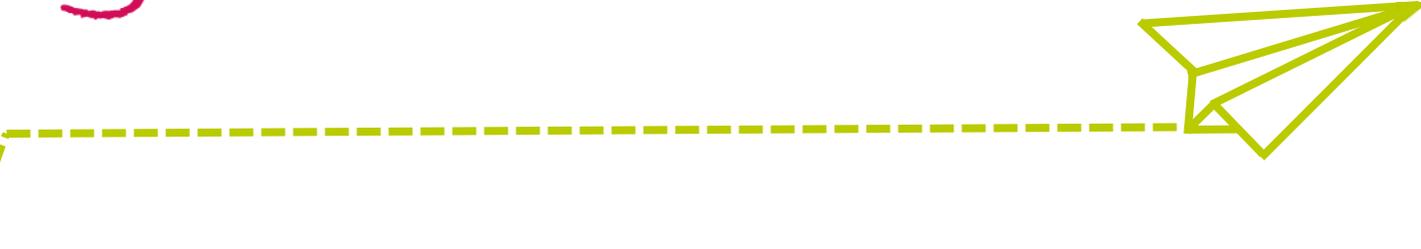




**N**osotros pensamos en crear  
**S**oluciones para brindar  
**J**usticia



**Informe de Gestión**  
**14~05~2014 al 31~03~2021**

Elaborado por:

Andrea Arbeláez Mendoza

**Impacto en la modernización y mejora del servicio**  
**Por parte de la Oficina de ejecución civil municipal de Manizales:**  
**Periodo: 2014- 2021 (7 años)**

**I. Aspectos generales:**

**A. Objetivo**

En el presente documento se hará un balance sobre el impacto y contribución de la Oficina de ejecución civil municipal de Manizales, (en adelante OECM), a la modernización y mejora en el servicio, durante sus siete (7) años de funcionamiento (2014-2021).

**Contenido:**

- Aspectos generales
- Antecedentes
- Generalidades de la OECM
- Etapas de Implementación y funcionamiento de la OECM
- Finalidad y áreas funcionales de la OECM
- Planta de Personal
- Factores que han contribuido a la mejora en el servicio por parte de la OECM
- La plataforma tecnológica desarrollada por la OECM: Un valor agregado para optimizar el servicio
- Contribución e impacto en el servicio por parte de La OECM en los 7 años de funcionamiento
- Contribución a la modernización y transformación digital

**B. Antecedentes:**

La OECM encarna un nuevo modelo de gestión al interior de la rama judicial que sigue la línea trazada por la constitución de 1991, que la estructura en torno a los dos componentes que confluyen en la prestación del servicio: jurisdiccional y administrativa.

A partir de entonces y con el fin de superar los problemas recurrentes de la administración de justicia relacionados con la congestión y el atraso, se han adoptado una serie de medidas tendientes a superarlos, durante los últimos 30 años (1991-2021), entre ellas:

**1. Implementación del sistema procesal oral:**

Para agilizar las decisiones judiciales, Colombia pasó del sistema procesal escritural a la oralidad, iniciando en penal con cuatro distritos judiciales piloto, en el año 2005, (entre ellos, Manizales), sistema procesal que se extendió gradualmente a los demás distritos y especialidades; por ejemplo, la oralidad en civil y familia comenzó en el año 2012, con varios distritos piloto, uno de ellos Manizales, hasta lograr su cobertura total en el país, en el 2015.

**2. Plan de descongestión:**

Para la evacuación de asuntos del sistema escritural se adoptó entre los años 2011 y 2015 un plan de descongestión que propendía por cargas razonables de trabajo en los despachos judiciales. En el caso de Manizales, fueron creados distintos juzgados, dependencias y cargos de descongestión en las distintas especialidades, incluyendo el área civil, familia y ejecución de sentencias civiles.

**3. Juzgados especializados:**

El artículo 4º ley 1285 de 2009, que modificó la ley estatutaria de administración de justicia, previó la creación de juzgados especializados que determinara la ley. En el caso de Manizales, fueron creados Juzgados de Ejecución de Sentencias, (primero un despacho en descongestión, seguido de otro, junto con la respectiva Oficina, (Acuerdos 9962 de 2013, 10148 de mayo de 2014, que quedan como permanentes a partir del Acuerdo 10412 de noviembre de 2015), tema éste sobre el que se volverá más adelante.

Más adelante se mostrará con un esquema, el rol que cumplen este tipo de juzgados.

#### 4. Nuevos modelos de gestión:

Siguiendo la línea trazada por el Constituyente de 1991, que estructuró la rama judicial de acuerdo con los dos componentes que confluyen en el servicio (jurisdiccional y administrativo, el Consejo Superior de la Judicatura estableció dependencias especializadas en la prestación de servicios comunes a determinados despachos judiciales (Acuerdo 1856 de junio 11 de 2003 del Consejo Superior de la Judicatura), clasificándolas en cuatro grupos, a saber:

- b. Oficinas judiciales
- c. Centros de Servicios Jurisdiccionales
- d. Oficinas de apoyo
- e. Oficinas de servicios

Ese tipo de dependencias fueron decisivas en la nueva dinámica que trajo consigo el sistema oral, a partir de la cual los funcionarios judiciales debían dedicar la mayor parte de su tiempo a la celebración de audiencias, lo que obligó a liberarlo de funciones administrativas y operativas que pasaron a ser asumidas por aquellas. Así mismo, surgieron nuevas necesidades que no podían ser atendidas por los empleados del juzgado y que exigían nuevos perfiles (soporte tecnológico, gestión contable, liquidación de créditos, etc.).

#### 5. Talento humano con perfiles interdisciplinarios:

Con el advenimiento de la oralidad y del tipo de tareas que estos debían asumir surgió la necesidad de nuevos perfiles ocupacionales del talento humano (contaduría, sistemas, administración de empresas, ingeniería industrial, entre otras) que conformaría tales dependencias, así como la creación de un cargo con el rol de coordinación responsable de las mismas, con formación en ciencias administrativas, cuyas competencias profesionales permitieran implementar y liderar los nuevos procesos de gestión que garantizaran la oportunidad y calidad del servicio.

### II. Generalidades de la OECM

#### A. Oferta Judicial especialidades civil y familia de Manizales:

Teniendo en cuenta que la OECM tiene a su cargo el trámite posterior de los procesos ejecutivos, una vez en firme la sentencia o auto que ordene seguir adelante la ejecución por parte del juzgado civil municipal de origen, es necesario señalar que, en Manizales, cabecera del Distrito Judicial del mismo nombre, existen dos dependencias que brindan servicios comunes a los juzgados de las especialidades civil y familia, así:

- **Centro de Servicios Civil Familia**, al cual se encuentran adscritos **25** juzgados (**12** civiles municipales, **6** civiles del circuito y **7** de familia), dependencia que está en permanente contacto con los usuarios y con los 25 juzgados por cuanto es la responsable del reparto de procesos, recepción de memoriales, notificaciones, archivo, etc. Ello significa que las demandas que versen sobre procesos ejecutivos, son presentadas por los usuarios en dicho Centro y una vez en firme la sentencia o auto que ordene seguir adelante la ejecución, es entregada a la Oficina de ejecución civil, que se encarga del trámite posterior, por parte de los dos juzgados de ejecución de sentencias.
- **Oficina de ejecución de sentencias civiles**, a la cual se encuentran adscritos los dos juzgados de esa especialidad, donde se efectúa el trámite posterior de los procesos ejecutivos procedentes de los 12 juzgados civiles municipales de Manizales, una vez en firme la sentencia o auto que ordene seguir adelante la ejecución.

## Gráfica Apoyo a los Juzgados Civiles y de Familia de Manizales

### Nuevos Modelos de Gestión



### B. Etapas de Implementación y funcionamiento de la OECM

Para garantizar el logro de los objetivos misionales de la nueva dependencia, se emprendió su implementación a través de un plan de trabajo que permitiera una gradualidad, que comprendió las siguientes etapas:

#### ETAPA 1. Reunión con los Jueces Civiles Municipales de Ejecución y de Descongestión

El día 08 de mayo del año 2014 se realizó una reunión en la cual participaron, las Magistradas del Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas, una abogada y una ingeniera de sistemas programadora de esta misma dependencia, la Coordinadora del Centro de Servicios Civil – Familia, el Juez de Ejecución de Sentencias y las Juezas de los Juzgados Civiles Municipales de Descongestión.

En este encuentro se socializó el Acuerdo PSAA14-10148 de mayo 6 de 2014, publicado el día 8 del mismo mes, donde se transformó el Juzgado 2° Civil Municipal de Descongestión como Juzgado 2° de Ejecución de Sentencias y se eliminó el Juzgado 1° Civil Municipal de Descongestión y se creaba la Oficina de Ejecución de Sentencias.

En resumen, quedaron operando (2) Juzgados de Ejecución de Sentencias, con una planta conformada por juez y oficial mayor y una Oficina de Ejecución Civil Municipal, con una planta de:

- Un profesional Universitario G20 (Ingeniero Industrial)- Director OECM
- Un profesional Universitario G17 (Contador)
- Dos profesionales Universitarios G11 (Ingeniero Sistemas y un abogado)
- (6) Seis Asistentes Administrativos G5

En este encuentro se fijaron las pautas para la implementación de la Oficina de Ejecución, y se coordinó con los 12 jueces civiles municipales para la entrega de los procesos a esta dependencia.

**ETAPA 2. Clasificación e inventario de procesos y memoriales:** El día (9) de mayo de 2014 se acordó iniciar las labores, realizando un inventario de los procesos en los Juzgado 1° de Ejecución de Sentencias y en los dos Civiles Municipales de Descongestión (uno suprimido y otro transformado); igualmente se procedió a la clasificación de memoriales por tipos de solicitud, radicados, años y juzgados de origen; se agregaron estos documentos a los expedientes y se construyó una matriz para incluir toda esta información.

El día 12 de mayo, se procedió a clasificar los procesos por orden de prioridad para su trámite, de la siguiente manera:

- Medidas cautelares y Remanentes
- Solicitud de Títulos
- Remates
- Liquidaciones de crédito
- Cesión de créditos
- Entre otras.

Para llevar a cabo esta labor fue necesario habilitar un espacio en el piso 4, salón de la Biblioteca del Palacio, en donde se trasladaron 4042 expedientes provenientes del juzgado de Ejecución de sentencias, posteriormente 858 procesos del Juzgado 1° Civil Municipal de descongestión y 813 del Juzgado 2° Civil Municipal de descongestión, para un total de 5713 procesos.

Los procesos se organizaron por juzgado de origen (pestañas de colores), año y radicado, con el fin de hacer la búsqueda de memoriales más ágil. Esta función se realizó entre los días 12,13 y 14 de mayo, donde simultáneamente se ordenó el cierre de los dos Juzgados de Ejecución, mediante el Acuerdo del Consejo Seccional CSJCA- 112 del 12 de mayo.

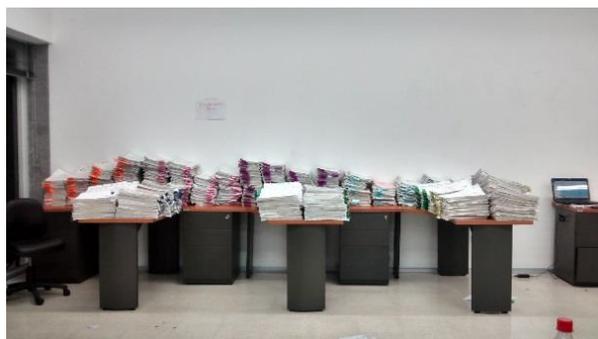
**ETAPA 3. Adecuación de la Infraestructura física y apoyo logístico:** Inicialmente, para la adecuación de la Oficina de Ejecución fue necesario acomodar dos espacios independientes con sus respectivos puestos de trabajo, uno, en el primer piso, donde se ubicó todo el personal de planta y otro, en el cuarto piso, en donde se organizó una oficina de apoyo adicional, en atención al volumen de expedientes y al cuello de botella de memoriales sin tramitar procedentes del Juzgado 1°. de Ejecución; en esta zona de trabajo se desarrollaron las labores de organización y clasificación de los expedientes durante la fase de implementación, en la que se adecuaron algunos puestos de trabajo.

Inicialmente el punto de atención al público se ubicó en el primer piso del Palacio de Justicia, así:

#### **Espacio 1: Punto de atención a los usuarios año 2014**



## Espacio 2: Oficina de apoyo adicional ubicada en el 4º. Piso



Bajo la coordinación y el apoyo del Consejo Seccional se conformó un tercer frente de trabajo, conformado por ingenieros de sistemas que se trasladaron en comisión de servicios de otros centros y se encargaron de revisar y recibir de manera cuidadosa los expedientes y memoriales procedentes de los tres Juzgados (uno de ejecución y los dos civiles municipales de descongestión suprimidos).

### **ETAPA 4. Reparto de procesos para los Juzgados de Ejecución – Inicio de Desarrollos tecnológicos:**

Con el apoyo de un servidor judicial del Consejo Seccional se procedió a realizar el reparto de los procesos que tenían solicitudes pendientes de trámite.

La Oficina de Ejecución de Sentencias inicio el reparto el 14 de mayo de 2014 fecha para la cual se tomaron en cuenta los siguientes criterios de distribución y reparto:

- Procesos con memoriales pendientes por resolver, procesos del estado y ejecutoria provenientes del Juzgado 1° Civil Municipal de Descongestión.
- Procesos sin sentencia del Juzgado 1° Civil municipal de descongestión
- Procesos con solicitudes de medidas, dando prioridad a las más antiguas
- Procesos con solicitud de terminaciones
- Procesos con solicitud de remates

Paralelo a estas labores se inició la construcción del Sistema de Memoriales, pues era de vital importancia contar con un módulo que permitiera hacer seguimiento y control de todos los documentos entrantes a la Oficina de Ejecución, de acuerdo a la solicitud requerida por el usuario, para lo cual se identificaron las solicitudes y se clasificaron según el nivel de prioridad, para lo cual rojo es alta, amarillo medio y verde prioridad baja (no requiere trámite del Juzgado), a través de esta herramienta se generan reportes de la información estadística que se exportan a Excel, de esta manera diariamente se genera un listado con los memoriales para ser incorporados en los expedientes, lo que permite llevar un control a cada documento recibido, y una vez incorporado en el expediente se descargaba en el sistema.

### **ETAPA 5. Estrategias de comunicación a los usuarios externos:**

Durante esta fase se desplego la estrategia de comunicación a los usuarios externos, en donde se socializo la creación y entrada en funcionamiento de los dos Juzgados y de la Oficina de Ejecución, sensibilizando a los usuarios sobre los inconvenientes que traería consigo la fase de despegue para fortalecer un modelo de gestión moderno y eficaz, lo cual se hizo a través de los siguientes medios:

- Pantalla ubicada a la entrada del Palacio de Justicia
- Boletín de noticias emitido a los medios de comunicación
- Reunión con abogados litigantes bajo la coordinación del Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
- Atención y seguimiento a las quejas y sugerencias formuladas por los usuarios a través de la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el tercer piso del Palacio.

Así mismo, se hizo cierre de atención al público de los Juzgados y Oficina de apoyo durante tres (3) días hábiles (mayo 12, 13 y 14 de 2014), con el fin de ajustar y establecer los protocolos mínimos de funcionamiento de esta dependencia, dentro de los cuales se logró documentar:

1. Protocolo para el manejo y la administración de depósitos Judiciales
2. Protocolo de recepción, incorporación y entrega de memoriales.
3. Protocolo para la revisión y modificación de liquidaciones de crédito
4. Protocolo para la atención al usuario

Es importante acotar que se hizo un acompañamiento y monitoreo permanente (diario durante las dos primeras semanas), de las Magistradas del Consejo Seccional, para auscultar necesidades y adoptar los correctivos, de manera inmediata, con el apoyo de dos jueces civiles municipales conocedores de la filigrana jurídica de ejecución civil, así como en los dos Jueces de Ejecución Civil, con quienes se desarrollaban de manera continua reuniones de trabajo.

### ETAPA 6. Apertura al público:

El día 15 de mayo de 2014 a las 8:00 de la mañana, comienza el funcionamiento de la Oficina de Ejecución de Sentencias en la ciudad de Manizales, dependencia especializada en la prestación de servicios comunes a los dos juzgados de ejecución de sentencias civiles municipales, que a la fecha del presente informe llevan en funcionamiento 7 años.

### C. Finalidad y áreas funcionales de la OECM

Desde su creación esta dependencia ha implementado una serie de buenas prácticas y aplicativos para brindar cada día un mejor servicio a los usuarios de la administración de justicia, potenciando el uso de las TICS, adoptando el Sistema de Gestión de Calidad, con lo que se ha podido fortalecer la planeación, seguimiento, prevención de riesgos, adopción de controles e indicadores por procesos.

De conformidad con el Acuerdo 9984 de 2013, se dispuso en su artículo 22 unas áreas funcionales para la OECM, adicionalmente, en la práctica se han configurado otros grupos de trabajo para atender las necesidades que se han ido identificando, así:

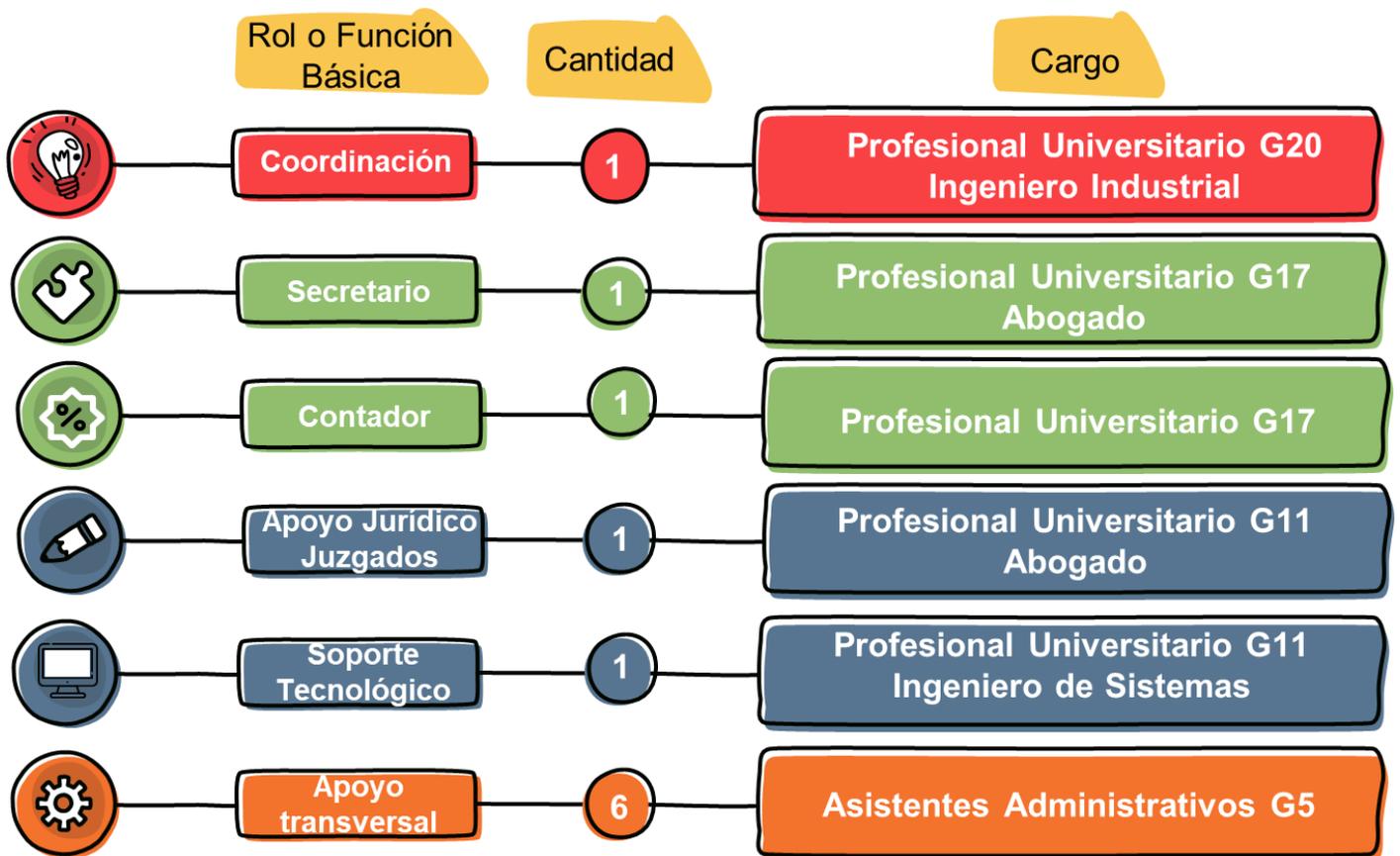


### D. Planta de Personal

Actualmente la planta de personal de los dos Juzgados de Ejecución es:

- (1) Un Juez
- (1) Un Oficial Mayor
- (1) Un Escribiente

La Oficina de Ejecución cuenta con una planta de personal de 11 servidores judiciales, la cual es insuficiente para atender el cúmulo de responsabilidades. Por tal razón, con la autorización del Consejo Seccional de la Judicatura, cuenta con el apoyo adicional de 5 empleados del Centro de Servicios Civil Familia, bajo la figura de traslado transitorio. A continuación, se muestra el detalle:



**TOTAL CARGOS: 11**

#### E. Factores que han contribuido a la mejora en el servicio por parte de la OECM

##### 1. Perfil interdisciplinario de su planta de personal:

La planta de personal de la OECM partió de perfiles interdisciplinarios distintos al derecho, (que ha sido la regla general en la rama judicial), al tener en cuenta el rol o responsabilidad en las cuatro áreas cardinales de la Oficina: La dirección, a cargo de un profesional en ciencias administrativas; gestión contable, por parte de un profesional en ciencias financieras o contables; gestión tecnológica, a cargo de un Ingeniero de Sistemas; y la Secretaría, en cabeza de un abogado.

Los nuevos perfiles ocupacionales han permitido que, a escasos 7 años de funcionamiento, la OECM cuente con fortalezas que se traducen en la mejora del servicio, tanto para los usuarios internos como para los externos.

##### 2. Desarrollo de herramientas gerenciales:

Como la dirección de la OECM se encuentra a cargo de una profesional en ingeniería industrial, a la fecha la dependencia cuenta con herramientas gerenciales encaminadas a optimizar los procedimientos de trabajo y fortalecer los controles para la mejora continua del servicio, entre ellos:

- Manual de Funciones y Competencias Laborales.
- Manual de Procesos y Procedimientos, con los respectivos diagramas de flujo, herramienta que permite determinar los controles para realizar actividades de manera efectiva.
- Documentación de protocolos operativos y administrativos.
- Elaboración del Portafolio Tecnológico, documento en el cual se describe el funcionamiento de las herramientas tecnológicas para cada proceso.
- Documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina y los Juzgados de Ejecución, lo que implica elaboración de planes anuales de acción, diseño, implementación y consolidación de los indicadores de gestión, matriz de riesgos y las diferentes acciones de gestión.

##### 3. Modelo de gestión por procesos

Una de las razones por las cuales se suele incurrir en ineficiencia en el trámite de los asuntos al interior de los despachos reside en el enfoque tradicional de la gestión, centrado en “**las funciones**” de los empleados y no, en la “**gestión por procesos**”, que es el que

debe adoptarse en los nuevos modelos de gestión, donde se parte de todo el engranaje que interviene en las distintas áreas funcionales (notificaciones, archivo, et.).

El enfoque centrado en las funciones del personal trae consigo desventajas e ineficiencia en los procedimientos por cuanto suele originar desgastes y pérdida de tiempo por duplicidad de tareas; riesgos al no prever controles; dificultan en la obtención de indicadores, etc., que, en su conjunto, impactan el servicio.

Por corresponder a un nuevo modelo de gestión, y al contar con un profesional en ingeniería industrial a cargo de la Dirección, la OECM parte de la gestión por procesos, lo cual revierte en la eficiencia y calidad del servicio, gestión que se potencia al haberse implementado el sistema de gestión de calidad, tal y como se ilustra a continuación.

**Gráfica 3: Mapa de Procesos**



#### **4. Implementación y mantenimiento del SICGMA, (norma ISO 9001-2015 por parte del ICONTEC.**

La OECM y los dos juzgados de ejecución de sentencias fueron certificados en el segundo semestre de 2018 por el ICONTEC en la Norma Técnica NTC ISO 9001:2015 y recertificada en el segundo semestre del 2020, para lo cual dicha oficina debió definir e implementar acciones que se materializan en herramientas que propenden por la mejora en el servicio, tales como:

- El mapa de procesos de la Oficina y los Juzgados de Ejecución
- Análisis del contexto y sus partes interesadas
- Definición, medición y análisis de indicadores
- Elaboración y seguimiento a la matriz de riesgos y oportunidades
- Identificación, seguimiento y control a las salidas no conformes
- Medición y análisis de los niveles de satisfacción de los usuarios externos.
- Implementación de acciones de gestión

El contar con un sistema de gestión de calidad, auditado por un ente externo, le ha permitido a la OECM estandarizar sus procesos y velar por la continua mejora en el servicio.

#### **5. Innovación permanente en materia tecnológica:**

Como se sabe, la rama judicial no cuenta con una plataforma robusta moderna que le permita brindar el servicio en línea y en tiempo real a los usuarios, dado su costo y envergadura, problema que se encuentra en vía de solución con el nuevo plan de modernización y transformación judicial que lidera el Consejo Superior de la Judicatura, el cual se encuentra en etapa de contratación y desarrollo en su fase I, cuya cobertura total, a nivel nacional, demandará tiempo y una cuantiosa inversión.

Por ahora, la rama judicial cuenta con una serie de aplicativos para la gestión de los asuntos judiciales, los cuales se han desarrollado gradualmente y aunque no cuentan con interfaces entre sí que permita optimizarlos, han permitido la operación básica, tales como (sistema de información Justicia XXI, SARJ (Sistema Administrativo de Reparto Judicial), SAIDOJ, (Sistema de Automatización de Información para Documentos Oficiales Judiciales), SIERJU (Sistema de Información Estadística de la Rama Judicial) y otros aplicativos para la celebración de audiencias y para el manejo de los depósitos judiciales.

A pesar de dichos esfuerzos, estos aplicativos no alcanzan a cubrir todas las necesidades que han ido surgiendo con el tiempo y menos aún, las nuevas necesidades que demanda un nuevo modelo de gestión de la naturaleza y alcance de la OECM, además que, por ser administrados a nivel central, no resulta ágil y expedito los ajustes que ameritan.

Por esa razón y con el fin de brindar un servicio eficiente y oportuno a los usuarios, a lo largo de los 7 años de funcionamiento, la OECM ha desarrollado una serie de aplicativos, a cero costo para la rama judicial, gracias al equipo interdisciplinario con el que cuenta, incluido un profesional de sistemas, plataforma tecnológica que complementa los aplicativos institucionales de la rama judicial.

Una de las ventajas de estos aplicativos es que al ser desarrollados al interior de la Oficina y contar con los debidos protocolos documentados, pueden ser ajustados acorde con las nuevas necesidades y demandas de los usuarios, tal y como ocurrió durante la pandemia, etapa durante la cual, en un tiempo récord los distintos módulos que hacen parte de la plataforma, fueron adaptados a la nueva dinámica de trabajo.

Además de un efecto positivo en la calidad y oportunidad del servicio, la OECM ha contribuido a la gestión del cambio, tanto al interior de la rama (cultura organizacional), como en los usuarios (litigantes y dependientes).

### III. La plataforma tecnológica desarrollada por la OECM: Un valor agregado para optimizar el servicio

El volumen de expedientes a cargo de la oficina, la envergadura de las responsabilidades a su cargo y el objetivo de brindar un servicio más eficiente y ágil, plantearon la conveniencia, de dotar a la OECM de una plataforma tecnológica que le diera un valor agregado a los usuarios en términos de calidad y eficacia en el servicio, dado que los aplicativos institucionales resultaban insuficientes, como también rudimentarias las alternativas que se suelen manejar en los despachos judiciales tradicionales (plantillas en Word o tablas en Excel), ineficaces para el tipo de tareas a desarrollar.

Dicha plataforma cuenta actualmente con 10 módulos, cada uno de los cuales se ha ido desarrollando gradualmente por parte del personal de la Oficina, a cero costos, con sus respectivos manuales de usuario y protocolos. Su pantalla de inicio es la siguiente:



Los módulos tienen las siguientes funcionalidades:



**SIEPRO (Sistema de Estados y Ubicación de Procesos):** Por este sistema se hace el Control de los Términos Judiciales, Seguimiento al Reparto, Consulta de Órdenes de Pago, títulos Materializados, se tiene la información de la ubicación física del Proceso y la trazabilidad de las actuaciones internas del proceso. A través de este módulo se generan los Oficios y demás comunicaciones.



**SIMECO (Sistema de Memoriales y Correspondencia):** Por este sistema se hace el registro y se lleva el control de los documentos recibidos en la oficina, así mismo se cuenta con un módulo de seguimiento a Tutelas e Incidentes de Desacato, módulo de Correspondencia y el Módulo de reportes e Informes.



**ENTRADA TUTELAS:** Alerta de entrada de tutelas a la Oficina Judicial, permite migrar la información de la tutela al servidor de la Oficina de Ejecución



**MOLIC (Módulo de liquidación de costas):** Este módulo permite realizar de manera ágil y oportuna la liquidación de las costas, además de generar el auto correspondiente a Avoca conocimiento, Aprobación de costas y fijación en lista del traslado del crédito.



**SGC (Sistema de Gestión de Calidad):** Este módulo permite administrar y hacer seguimiento a las acciones de gestión (correctivas y de mejora) implementadas en la Oficina de Ejecución, garantizando el buen desempeño y mejoramiento continuo de los procesos.



**TICKETS:** Módulo para el registro de solicitudes de soporte tecnológico.



**AUDIENCIAS:** Módulo para la programación, seguimiento y control de las Audiencias.

Por tratarse de un desarrollo interno, los ajustes se han ido efectuando por el personal de la OECM conforme se advierten las nuevas necesidades, como ocurrió durante la actual pandemia, durante la cual, los esfuerzos se han concentrado en digitalizar los procesos y migrar la plataforma del servidor donde se administraba, al ambiente web, **lo que permite que los servidores judiciales trabajen desde sus casas.**

En el desarrollo del presente capítulo se mencionarán los nuevos ajustes que mejoran los aplicativos que se traían antes del inicio de la pandemia, los cuales han permitido:

- Recepción e incorporación digital de memoriales
- Elaboración de Oficios y Comunicaciones
- Tramite a cargo de los Juzgado de Ejecución (todos los procesos que ingresan para trámite judicial se encuentran digitales y cargados en el aplicativo de expediente digital.
- Trámite de las Audiencias y Diligencias de Remate
- Reparto de los procesos
- Trámite de liquidaciones de crédito
- El pago de los depósitos judiciales

Veamos someramente cómo se potencializa el procedimiento a través de la plataforma tecnológica desarrollada en la OECM:

#### **A. Se optimiza el reparto gracias a la interfaz desarrollada entre los aplicativos Justicia XXI y Plataforma Web de la Oficina de Ejecución**

Como la OECM tiene a su cargo el reparto de los procesos ejecutivos procedentes de los doce Juzgados Civiles Municipales, que tienen sentencia o Auto que ordena seguir adelante la ejecución, a través del aplicativo institucional SARJ, información que posteriormente es registrada en el SIEPRO (Sistema de Estados y Ubicación de Procesos), el cual de manera

automática registra la actuación en el aplicativo institucional Justicia XXI, lo cual agiliza el procedimiento y minimiza el margen de error.

### **Proyecto Colaborativo Oficina de Ejecución y Centro de Servicios Civil Familia**

Los ingenieros de Sistemas de la Oficina de Ejecución Civil Municipal y del Centro Servicios Civil Familia, desarrollaron una herramienta para organizar, desde el inicio, los expedientes, permitiendo renombrar los archivos (eliminar espacios, caracteres especiales y capitalizar las palabras), y posteriormente generar el **índice electrónico**

Por ello, de manera conjunta con el Centro de servicios Civil Familia, se realizaron capacitaciones personalizadas a cada despacho judicial (12 Juzgados Civiles Municipales) en donde se socializo:

- Organización de los procesos, atendiendo los lineamientos establecidos en el Protocolo para gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente V2 de febrero 18 de 2021- Acuerdo PCSJA20- 11567 de 2020
- Protocolo de Envío de Procesos a Ejecución de Sentencias
- Herramienta para la organización de los procesos y generación del Índice Electrónico.

### **B. Módulo web de expediente digital, (desarrollado durante la pandemia)**

Se desarrolló dentro de la Plataforma interna de la Oficina el módulo de expediente Digital que le permite trabajar a los Juzgados desde la casa, quienes encuentran en una “bandeja de tareas” los procesos que ingresan para trámite.

Así mismo los empleados de la OECM encargados de realizar los Oficios y las comunicaciones, continúan realizando esta labor a través **del módulo de documentos de la Oficina**. Adicional a esto y dando cumplimiento al decreto 806 de 2020, se envían por correo electrónico los oficios y demás comunicaciones ordenadas por el Juez en las providencias judiciales, y se cargan en el expediente digital.

Una vez se tienen organizados los procesos en el sistema, estos son cargados en el **módulo web del expediente digital**, se efectúa el reparto y de manera automática se carga en la bandeja de tareas de los servidores judiciales encargados de realizar la liquidación de costas y avocar conocimiento.

### **Atención de usuarios externos a través del módulo de expediente digital:**

Trámites que pueden efectuar los usuarios externos a través del módulo de Expediente digital:

- Realizar consultas sobre programación de remates, fijaciones en lista y notificación de estados judiciales.
- Consulta y descarga en PDF del Expediente Electrónico
- Solicitud de Digitalización del proceso (para el caso en el que el expediente aún no se haya digitalizado)
- Radicación de memoriales
- Descarga de Oficios, Autos y otros documentos
- Solicitud y programación de títulos
- Radicación de PQR (relacionadas a demoras en los procesos tanto en trámites del Juzgado como de la Oficina)
- Consulta de Actuaciones de los procesos (actuaciones de Justicia XXI)



#### **MEMORIALES RADICADOS**

Permite consultar los memoriales radicados y el estado de cada uno

#### **PROGRAMACION PAGO DE TITULOS**

Se visualiza el estado de su solicitud de pago de títulos judiciales y la respuesta.

#### **CONSULTA DE TITULOS**

Se visualiza la respuesta dada a la consulta de títulos.

#### **REGISTRAR PQR**

Radicación y consulta de peticiones, quejas o reclamos por demoras en los procesos.

#### **CONSULTA PQR**

En cada una de estas opciones el usuario conoce en tiempo real el estado de su trámite (memoriales, Programación o consulta de títulos y PQR), los estados se definen así:

1. En proceso (Cuando se radica el memorial, la consulta o la PQR en el sistema, generando un número único de identificación con su respectiva constancia de recibido

2. Tramitado: Cuando se radica por el servidor judicial el memorial registrado,

Con el fin de dar un buen uso y manejo a la herramienta de trabajo virtual, se construyó el Manual de Uso de la Plataforma Digital y se ha brindado acompañamiento personalizado a los usuarios, logrando contar con un **Módulo de Expediente Digital, construido a cero costo.**

**C. Capacitación y acompañamiento al usuario externo:** Con el fin de facilitar e incentivar el uso de las herramientas tecnológicas se han realizado capacitaciones al interior de la dependencia que permiten fortalecer las competencias de los servidores judiciales y brindar de manera eficiente acompañamiento y capacitación a los usuarios externos.

**D. Creación del módulo para la presentación de memoriales vía web por parte de los usuarios.**

Esta mejora efectuada durante la pandemia, permite a los usuarios presentar sus memoriales a través del aplicativo identificando el estado de las solicitudes en tiempo real, así mismo estos se visualizan en la bandeja de tareas del servidor judicial de memoriales para verificar los documentos y finalizar la radicación. El memorial se incorpora automáticamente al expediente digital.

En el caso en el que los procesos aún no se encuentren digitales, el aplicativo genera la tarea de digitalización, la cual llega a la bandeja de tareas de los servidores judiciales encargados en digitalizar expedientes.

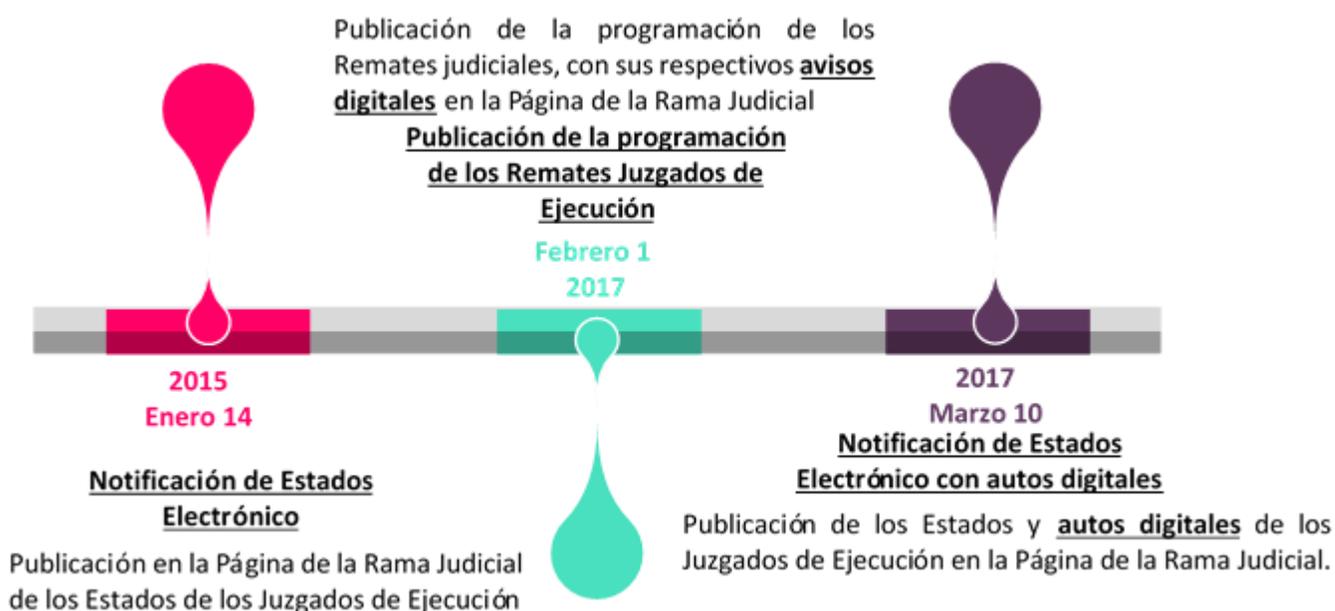
**E. Cartelera Virtual para la publicidad y consulta de remates:**

Es una plataforma de consulta que permite a los usuarios visualizar la programación de los remates a cargo de los Juzgados de Ejecución con su respectivo aviso de remate en PDF (contiene la información del bien a rematar, datos del secuestre, avalúo y toda la información necesaria para participar en el remate), así como, las fijaciones en lista y la notificación por estado (con sus respectivos autos digitales).

Esta cartelera virtual se encuentra ubicada en las instalaciones del Palacio de Justicia y también está publicada en el Portal Web de la Rama judicial, medida que fue adoptada con el fin de brindar mayor seguridad y transparencia en el trámite de estas diligencias, evitando que esta información fuese privilegiada, y que por el contrario fuera visible para todos los ciudadanos, desde cualquier lugar del mundo y en cualquier momento, fortaleciendo así el acceso, la transparencia y visibilidad.

### Fases de Implementación Cartelera Virtual

Las fases de implementación de esta plataforma se desarrollaron de la siguiente manera:



**B. Otros desarrollos orientados a mejorar el servicio, agilizar y evaluar la calidad y oportunidad del mismo:**

Desde el 1 de junio de 2016 se implementó el digi-turno, desarrollo tecnológico creado al interior de la oficina, que permite asignar los turnos de atención a los usuarios externos de acuerdo con la hora de llegada, así como hacer seguimiento y control a la percepción del usuario.

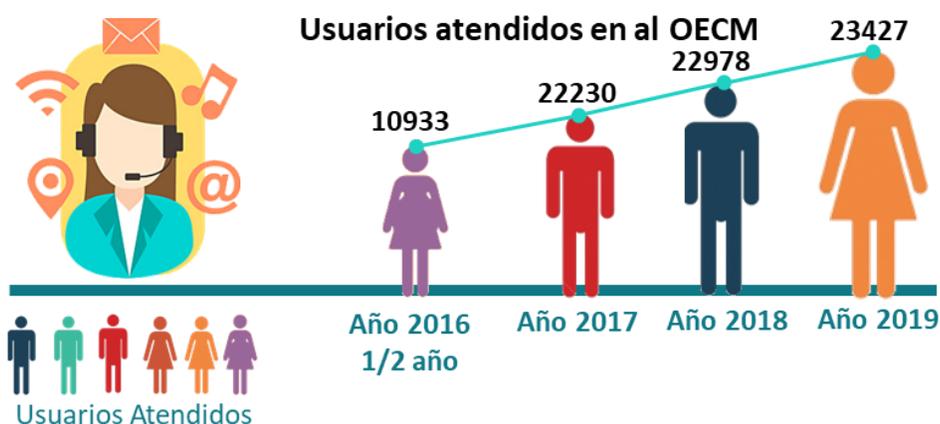
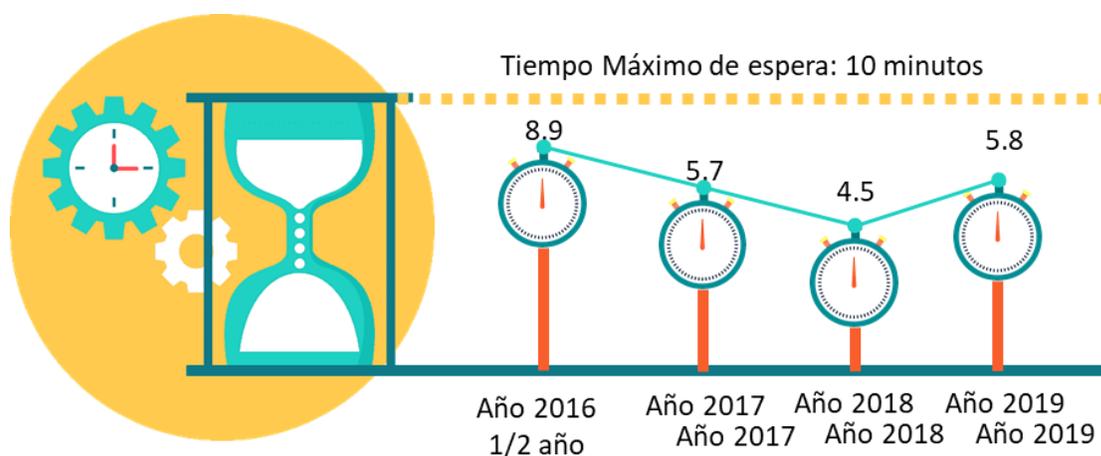
A través de este sistema, se obtienen insumos que han permitido la implementación de medidas de gestión que inciden en la disminución de los tiempos de espera para la atención.

Así, por ejemplo, el aplicativo permite medir:

- **Tiempo de espera del usuario:** desde su llegada a la oficina (registro) hasta que es llamada a la ventanilla.
- **Tiempo de atención al usuario:** tiempo que demanda la atención del trámite solicitado por el usuario, desde que llega a la ventanilla hasta que se finaliza el servicio.
- **Calificación del servicio recibido:** Todos los usuarios atendidos califican el servicio, Excelente, Muy bueno, Bueno, Regular y Malo, cuando la calificación es regular y malo se habilita de manera inmediata un capo de texto en el cual se explican los motivos de insatisfacción.
- **Usuarios atendidos,** se refiere a la cantidad de usuarios que se atienden diariamente, además de identificar los usuarios frecuentes.

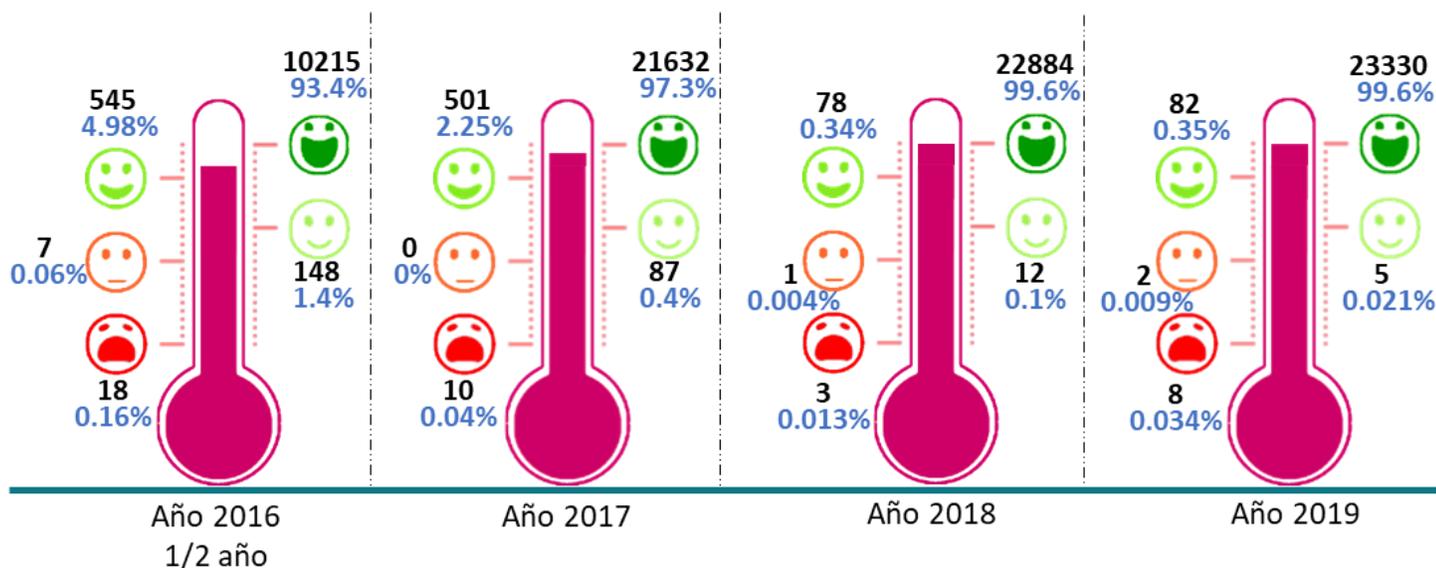
Los indicadores generados por este aplicativo son objeto de consolidación y análisis permanente, lo cual ha permitido la adopción de medidas tales como:

- ✓ **Ventanilla alterna de atención:** para garantizar que el usuario sea atendido en un tiempo máximo de 10 minutos, se cuenta con una ventanilla alterna de atención, con el apoyo de los demás empleados de la Oficina, distintos a los que atienden en la ventanilla, lo cual se hace por turnos. Con ese fin, el servidor judicial encargado activa en su computador, el digiturno denominado “VENTANILLA NÚMERO X” y procederá a atender los usuarios que están en espera. El tiempo promedio de espera para los últimos años ha sido el siguiente:



- **Índice de satisfacción de los usuarios:** Todos los usuarios atendidos en la Oficina de Ejecución, califican el servicio prestado. Cuando existe insatisfacción por parte del usuario (regular, malo), se hace una retroalimentación directa de la Coordinadora y el usuario (siempre y cuando este no se hubiera retirado de la ventanilla), en el caso en el que el usuario abandona la ventanilla la retroalimentación se hace directamente con la persona que prestó el servicio.

### Índice de Satisfacción del usuario atendido en la OECM



- **Digi-turno virtual (Lanzamiento el 1 junio de 2021)**

Con el fin de mejorar el servicio a los usuarios de Ejecución, se desarrolló el Digi-turno web, que les permite a los usuarios externos ser atendidos por un servidor judicial de la Oficina de Ejecución, esto con el fin de prestar un servicio personalizado en donde puedan revisar sus procesos y aclarar dudas al respecto. Con este sistema se amplían los canales de comunicación y atención a los ciudadanos, garantizando mayor acceso a los servicios de administración de justicia.

**Este aplicativo se implementará a partir del 1 de Junio de 2021 y funcionara de la siguiente forma:**





Tu turno ha sido confirmado con éxito

Por favor espere su turno, cuando el asesor este disponible se abrirá una nueva ventana con el servicio de video llamada de Microsoft Teams!

Turno atendido en el momento:	Tu turno es:
9	9

Entrar a video llamada

Terminar

**Turno habilitado: Se habilita el botón de ingreso para ser atendido por el servidor judicial**

Asesor Disponible

x



Microsoft Teams

Ingresar a video llamada

Close

**Atención al usuario por el aplicativo de Microsoft Teams**

**Una vez finalizada la atención al usuario se habilita la calificación de servicio y se libera la ventanilla virtual, para que el servidor continúe con el siguiente usuario.**

**En la Oficina de Ejecución se habilitarán inicialmente 3 ventanillas de atención virtual, este aplicativo contempla la atención preferencial para personas con algún tipo de discapacidad, a la cual se atenderá de manera prioritaria.**

#### **IV Contribución e impacto en el servicio por parte de La OECM en los 7 años de funcionamiento**

Para analizar el impacto de la OECM en el servicio, se hará la siguiente introducción, en donde se muestra el tramite general de un proceso ejecutivo, en cómo se hacía antes de la creación de los Juzgados Civiles de Ejecución y la Oficina y el trámite actual. Debe tenerse en cuenta que en este procedimiento intervienen tres actores, los cuales son:

■ Centro de Servicios Civil Familia

■ Juzgado Civil Municipal

■ Oficina de Ejecución Civil Municipal y Juzgados de Ejecución Civil Municipal.

**Gráfica1: Trámite general del proceso Ejecutivo**



**Nota: Del numeral 5 hasta el 11 se describe las actividades generales del trámite posterior.**

### Carga Laboral:

La Oficina de ejecución ha recibido desde mayo de 2014 al 31 de marzo de 2021 un total de 20.790, de los cuales los Juzgados de Ejecución han terminado de manera definitiva 10.340 es decir el 49% de total recibido, tal como se discrimina a continuación:



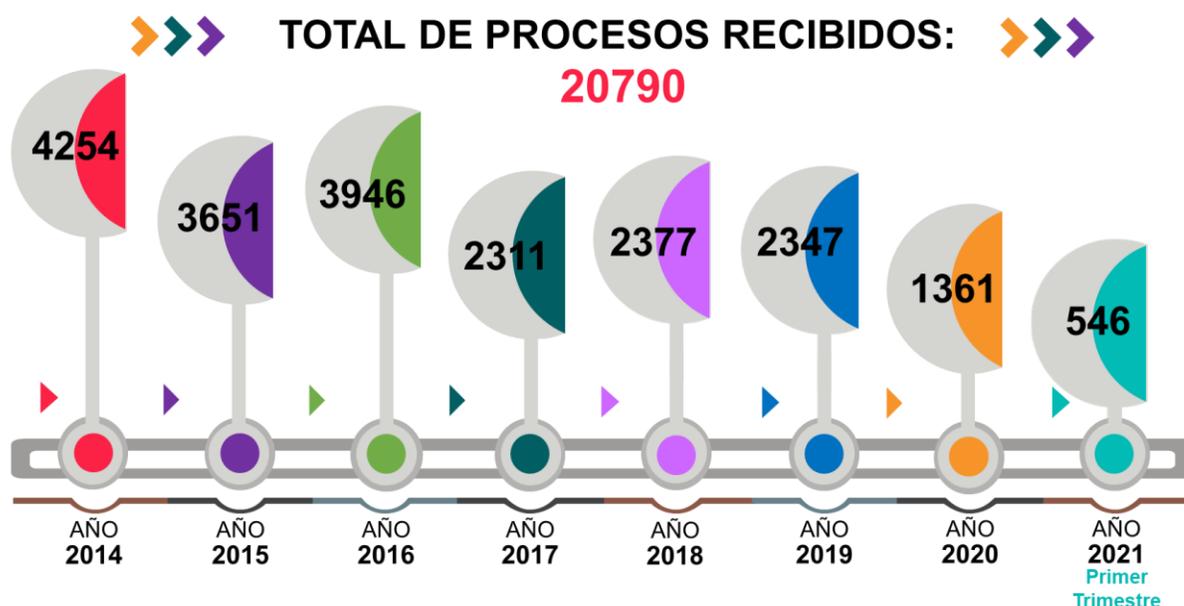
El Inventario final (10.450), se encuentran en trámite posterior, efectuándose pago de depósitos judiciales, liquidaciones de crédito, diligencias de remate y resolución de memoriales (solicitudes.)

De la carga laboral se ha logrado digitalizar con el apoyo del personal de la oficina de ejecución civil municipal, **7368 procesos**, es decir el **71%** de procesos activos.

Ahora bien, a continuación, se enunciarán algunos indicadores que reflejan el impacto de la oficina en el servicio:

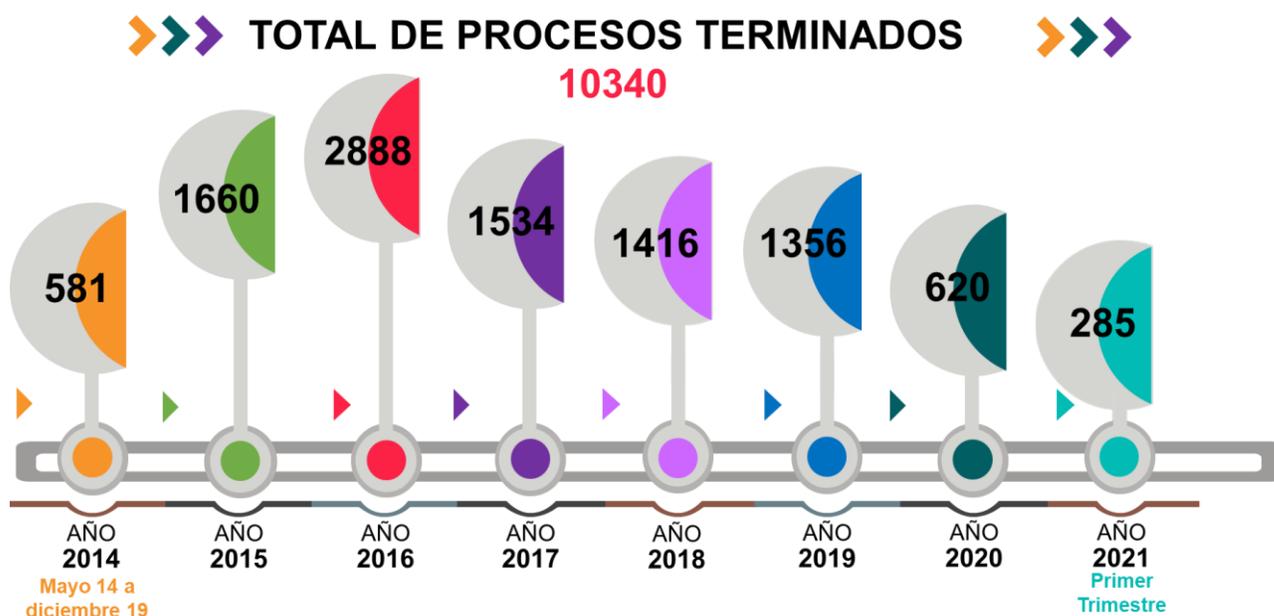
#### A. Disminución de cargas laborales en los 12 juzgados civiles municipales:

Durante los 7 años de funcionamiento, la OECM ha liberado a los doce Juzgados Civiles Municipales de un total de **20.790** procesos, a partir de la sentencia o Auto que ordena seguir adelante la ejecución, reducción de carga laboral para dichos juzgados, cuyo personal pueden dedicar mayor tiempo a los restantes procesos a su cargo. Veamos la gráfica:



Del total de los procesos recibidos, desde el 14 de mayo de 2014 hasta el 31 de marzo de 2021 se ha logrado terminar un total de **10340 procesos**, lo que corresponde al **49.7%** de los procesos recibidos.

Es importante acotar que en el año 2016 la Oficina de Ejecución realizó una brigada para la depuración del inventario activo y se apoyó con la proyección de los autos de desistimiento tácito, para lo cual se logró evacuar con esta tarea 1744 procesos; a continuación, se muestran los procesos terminados anualmente por los Juzgados de Ejecución, así:



**Disminución de carga laboral en los juzgados civiles municipales por pago de títulos judiciales, una vez fueron asumidos por la OECM:**

Inicialmente esta labor fue realizada por el Juzgado 1° de Ejecución Civil Municipal, pues este despacho tenía una gran cantidad de títulos convertidos por los Juzgados de conocimiento, actividad que fue desarrollada con el apoyo de dos empleados del Centro de Servicios Civil-Familia y un empleado de la Oficina de Ejecución hasta el día 15 de agosto de 2014.

**Desde el 15 de agosto de 2014 la Oficina de Ejecución asumió la labor del pago de Títulos Judiciales;** cabe anotar que durante esta misma semana se oficiaron a los pagadores de los diferentes procesos informándoles el cambio de cuenta y se creó la “Hoja de control para el pago de depósitos judiciales”, la cual se anexaba al expediente y permitía hacer un seguimiento y control de las órdenes de pago emitidas en el proceso.

El día de 25 de agosto de 2014, por instrucción del Consejo Seccional y con el apoyo de una empleada designada por el mismo Consejo, se realizó la conversión masiva de 7175 depósitos Judiciales consignados en el Juzgado 1° de Ejecución de Sentencias a la Oficina de Ejecución.

Así mismo, y con el fin de evitar el reproceso que se genera con la conversión de los títulos judiciales a la Oficina de Ejecución, se emitió el 15 de diciembre de 2015 Circular por el Consejo Seccional de la Judicatura a los doce Juzgados Civiles Municipales, en donde se les solicitó que a partir de la fecha, y desde el momento que se decreten las medidas cautelares se ordene al pagador la consignación de los dineros a la cuenta de la Oficina de Ejecución y no a la cuenta de cada despacho Judicial; esto con el fin de evitar la tediosa labor que soportan los Juzgados de conocimiento para efectuar las conversiones de los títulos, teniendo en cuenta la alta carga laboral que estos manejan, igualmente esta situación ofrece claridad al pagador al momento de consignar los dineros, pues se **centra dicha función en una sola cuenta**.

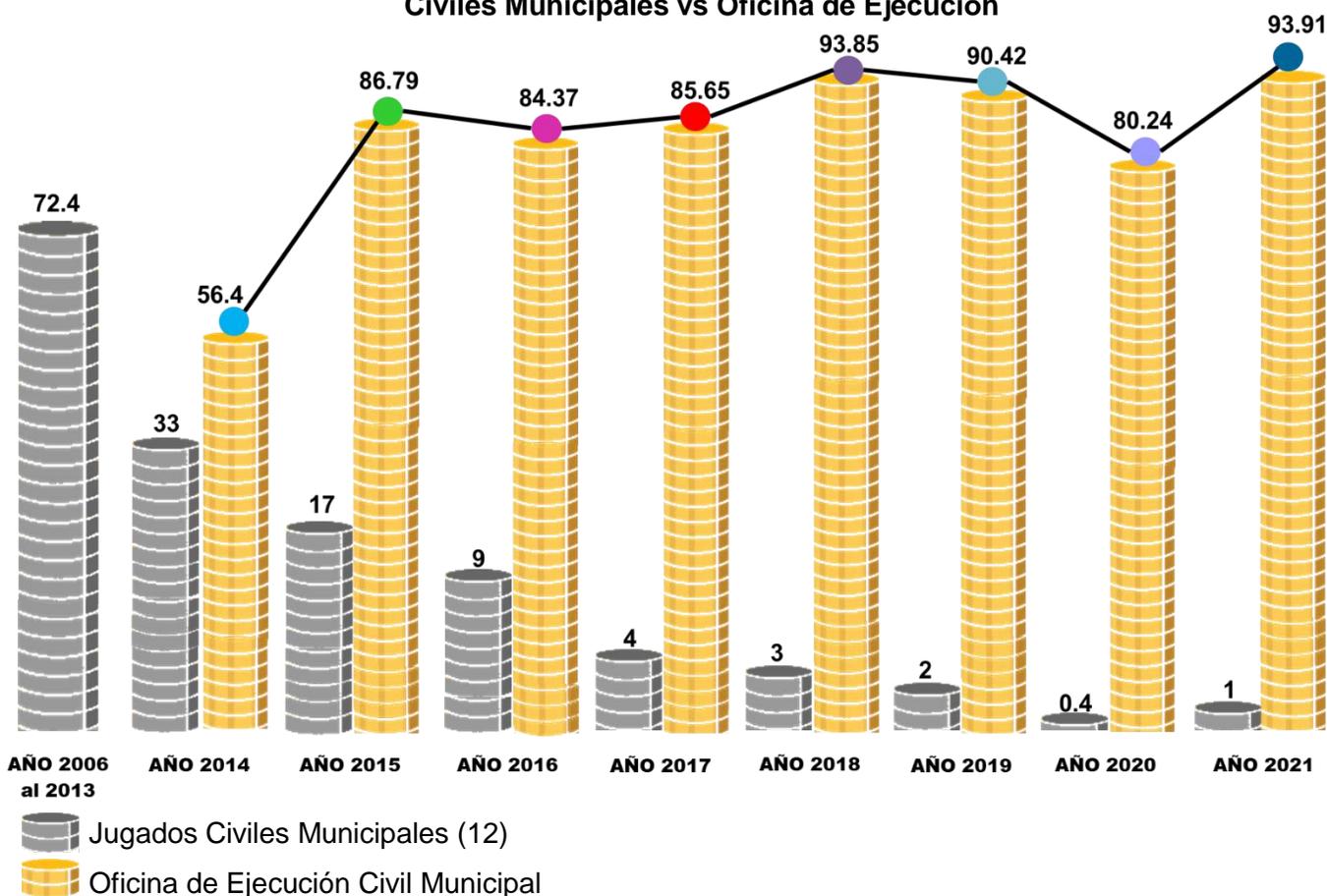
Ahora bien, en el evento que el proceso se termine antes de pasar a la Oficina de Ejecución, esta dependencia efectúa el pago de los títulos en el menor tiempo posible, previa autorización del Juzgado donde este se adelanta el proceso.

**Durante la Pandemia se identificó la necesidad de implementar la “Hoja de control Digital** para el pago de depósitos judiciales”, en la cual reposa el resumen de la liquidación de crédito y abonos efectuados por concepto de depósitos Judiciales, lo que permite el trabajo remoto desde el mismo mes de marzo de 2020. Por lo cual se elimina el desplazamiento de los servidores

judiciales y los usuarios externos a las sedes judiciales para el pago de depósitos judiciales.

De acuerdo a lo anterior, las medidas adoptadas desde mayo de 2014 a la fecha han resultado eficientes, pues al 31 de marzo de 2021, se han recibido un total de **\$ 129.705.522.804,68** (163.857 títulos) y se han evacuado (pagos + conversiones a otros despachos + fraccionamientos + prescripciones) **\$119.409.811.041,59** (138.165 títulos), es decir que se ha evacuado el **92,1%** de lo recibido, el promedio diario de pago de títulos en la Oficina de Ejecución es de 93.91 y de los Juzgados Civiles Municipales es un título entre todos (12 juzgados Civiles Municipales), lo que significa que ha incrementado **en un 30%** el pago de depósitos judiciales a través de esta dependencia, tal como se evidencia a continuación en la siguiente grafica en donde se compara el promedio diario de títulos pagados por los 12 Juzgados Civiles Municipales (de año 2006 al 2013) **cuando esta función era exclusiva de estos despachos, en comparación con el pago efectuado diariamente por la Oficina de Ejecución, así:**

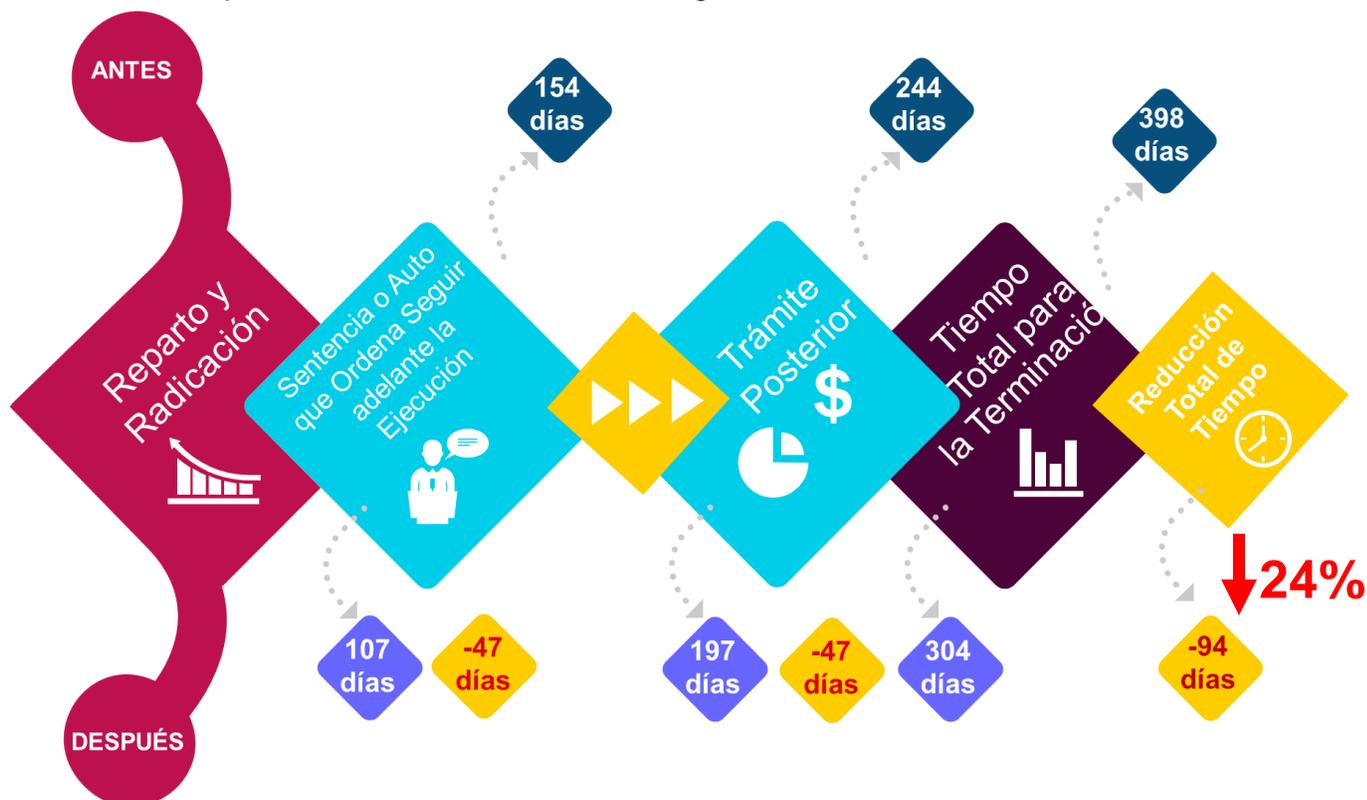
**Comparativo de promedio diario por año de pago de títulos judiciales de los Juzgados Civiles Municipales vs Oficina de Ejecución**



## **B. Disminución de la duración que toma el trámite del proceso ejecutivo en la OECM**

De acuerdo con el estudio efectuado, con la implementación de la OECM y los dos juzgados, se contribuye ostensiblemente en la disminución de los tiempos de respuesta a los usuarios, al agilizar el trámite posterior del proceso ejecutivo, etapa que estaba a cargo de los 12 juzgados civiles municipales.

Para medir el impacto de la Oficina y los Juzgados de Ejecución se analizó el tiempo promedio que tomaba el proceso ejecutivo en dos etapas: desde el reparto hasta la sentencia o el auto que ordena seguir adelante la ejecución y, el trámite posterior, es decir, desde la sentencia o auto que ordena seguir adelante la ejecución hasta la terminación definitiva del proceso. Para lo cual se obtuvo el siguiente resultado:



Se analizó el tiempo promedio de un proceso ejecutivo desde que se reparte hasta la sentencia o el auto que ordena seguir adelante la ejecución, obteniendo como resultado **cuando se realizaba únicamente por los Juzgados Civiles Municipales** una duración de 154 días hábiles, para el trámite posterior de 244 días hábiles, para un tiempo total hasta la terminación de 398 días hábiles.

**Ahora bien, con la implementación de la Oficina y los Juzgados de Ejecución, en promedio un Juzgado Civil Municipal se demora desde el reparto hasta la sentencia o el auto que ordena seguir adelante la ejecución 107 días hábiles (reducción de 47 días), la duración del trámite posterior en ejecución es de 197 días hábiles (reducción de 47 días), el tiempo total hasta al terminación del proceso es de 304 días hábiles, obteniendo una reducción total de 94 días hábiles, es decir una reducción del **24%**.**

### C. Liquidación de créditos presentadas por las partes - Gestión Contable:

La Oficina de Ejecución tiene a su cargo revisar y modificar las liquidaciones de crédito presentadas por las partes interesadas, con la respectiva constancia secretarial. Así mismo, la de realizar las operaciones inherentes a los depósitos judiciales, tales como las órdenes de pago, conversión y fraccionamiento de los títulos Judiciales.

Sobre el particular, hay que tener en cuenta que los doce juzgados civiles municipales no contaban con el soporte de un empleado con el perfil idóneo, ni las herramientas tecnológicas adecuadas para efectuar las liquidaciones de créditos e intereses, tarea que asumió la oficina de ejecución desde su entrada en funcionamiento, lo cual se traduce en mayor agilidad e

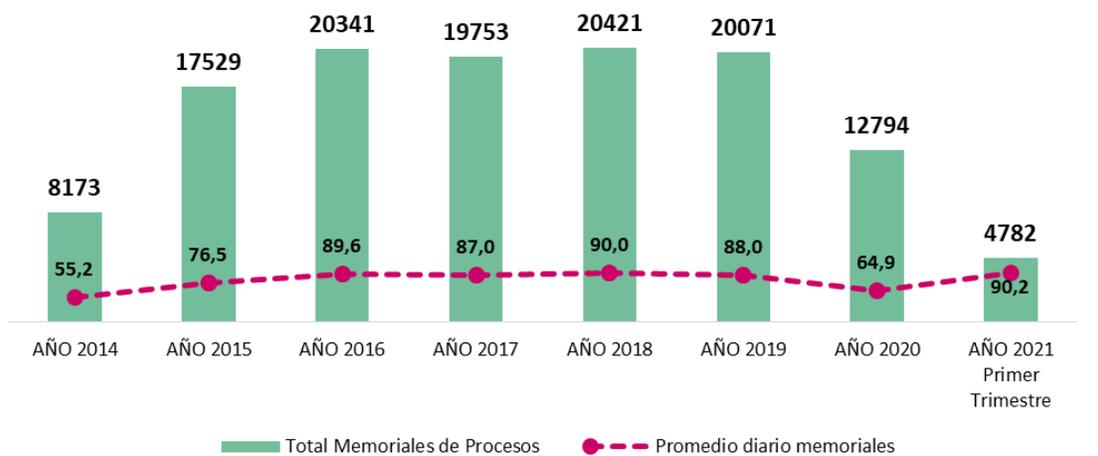
idoneidad en el servicio. Se han liquidado un total de 18.171 procesos, tal como se muestra a continuación:



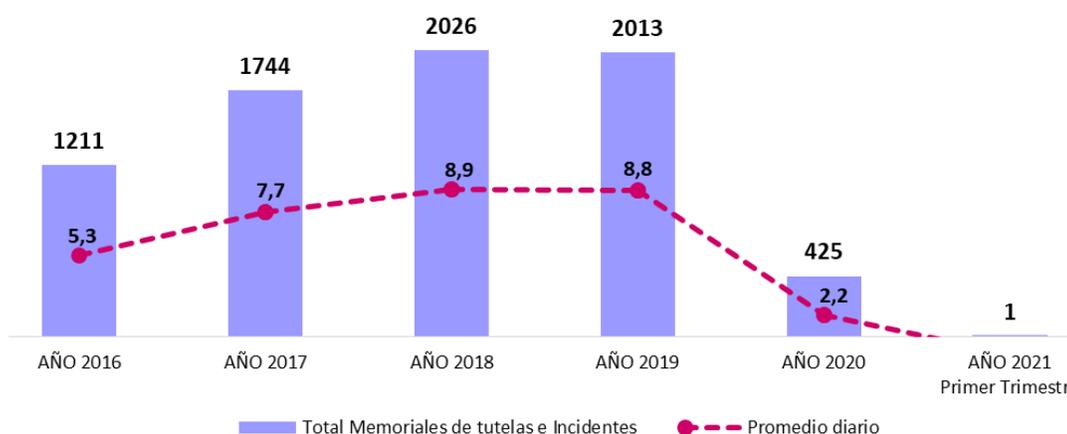
#### D. Memoriales presentados por las partes Gestión Documental:

Durante los 7 años de funcionamiento, la OECM ha recibido un total de **131.284** memoriales, 123.864 corresponden a memoriales dirigidos a procesos y 7.420 memoriales para tutelas e incidentes de desacato, así:

**Memoriales para Procesos recibidos e incorporados en la OECM Desde el 14-05-2014 al 31-03-2021**



**Memoriales para Tutelas e incidentes recibidos e incorporados en la OECM Desde el 01-01-2016 al 31-03-2021**

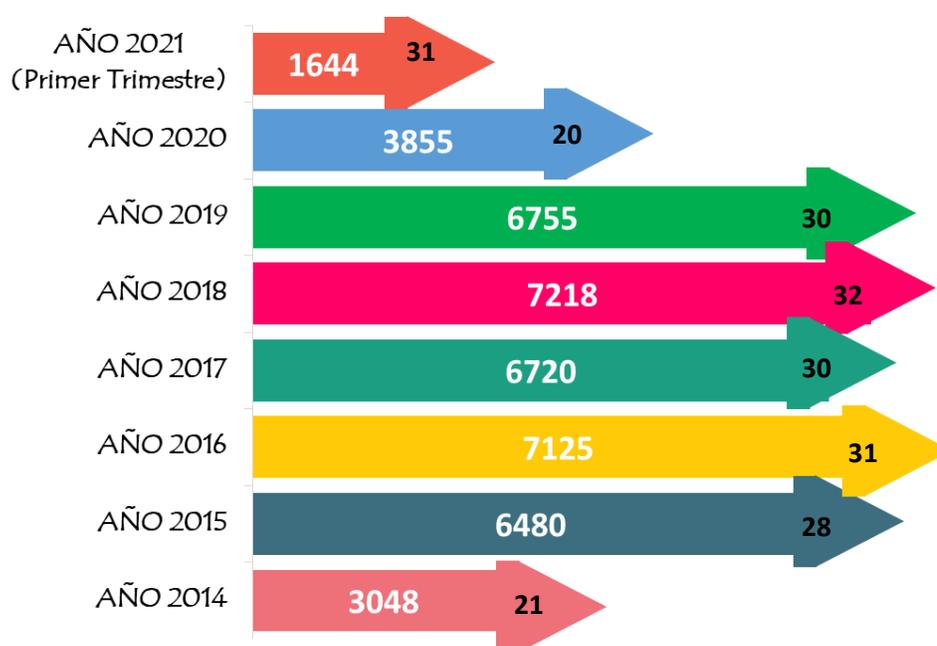


Debe tenerse en cuenta que:

- Los Juzgados de Ejecución empezaron a conocer de tutelas a partir del 11 de enero de 2016, ya que antes eran despachos en descongestión.
- A partir de 16 de marzo de 2021, en el cual se suspende la atención presencial de público, los **usuarios de tutela** envían directamente las solicitudes al correo electrónico de cada juzgado, por lo tanto no se recibe dicha correspondencia en la Oficina.

#### **E. Oficios y comunicaciones librados en los procesos:**

Por la OECM desde mayo del año 2014 al 31 de marzo de 2021 se han realizado 42845 Oficios y comunicaciones, así:



#### **F. Modernización e innovación en el trámite de remates de bienes, lo que se traduce en agilidad y transparencia:**

Como se mostrará con mayor detalle, la OECM desarrolló un procedimiento con su respectivo soporte tecnológico, que permite realizar de manera virtual los remates, que parte de la publicación en la página web y en las carteleras del Palacio de la programación de remates.

Esta dependencia lideró en el distrito el proyecto para el trámite de las diligencias de remate virtual, el cual se desarrolló de la siguiente manera:



Por lo anterior se documentó y socializó con el Consejo Seccional y los Jueces del Distrito la “PROPUESTA DE TRAMITE DILIGENCIAS DE REMATE” de julio de 2020, para lo cual se elaboraron los siguientes documentos:

- Procedimiento del trámite de diligencias, el cual se desagregó de la siguiente manera:
  - Instructivo para la programación de las diligencias de remate a través del aplicativo de Microsoft Teams.
  - Instructivo de consulta para el usuario externo de las Diligencias de remate virtual (segunda actualización), esto debido a que, la programación de los remates se venía publicando en la página de la Rama Judicial desde el año 2017.
  - Procedimiento para la recepción de los documentos relacionados al remate, con el respectivo instructivo para el usuario externo para asignar clave a las posturas digitales, con el fin de brindar confianza y transparencia en el trámite de remate virtual.
  - Instructivo para la realización de la Diligencia de Remate Virtual (Juzgados)

#### **G. Digitalización de expedientes:**

A la fecha, con el personal de la Oficina, durante la pandemia se han digitalizado **7368 procesos, es decir el 71% de procesos activos**, siguiendo los lineamientos establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura, los parámetros establecidos en el Protocolo para la Gestión de Documentos Electrónicos, Digitalización y conformación del Expediente del Acuerdo PCSJA20-11567.

**H. Contribución a la modernización y transformación digital:** Como es de entender, la innovación tecnológica y la optimización de los procesos de gestión de la OECM, contribuye a la modernización y transformación judicial, lo que fue clave para la atención del servicio durante las medidas sanitarias adoptadas a nivel nacional a raíz del COVID 19, para lo cual se logró lo siguiente:

