DESAJMAO25-1795
Manizales, 11 de junio de 2025

Doctora
VICTORIA EUGENIA VELASQUEZ MARIN
Presidenta Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas
Manizales - Caldas

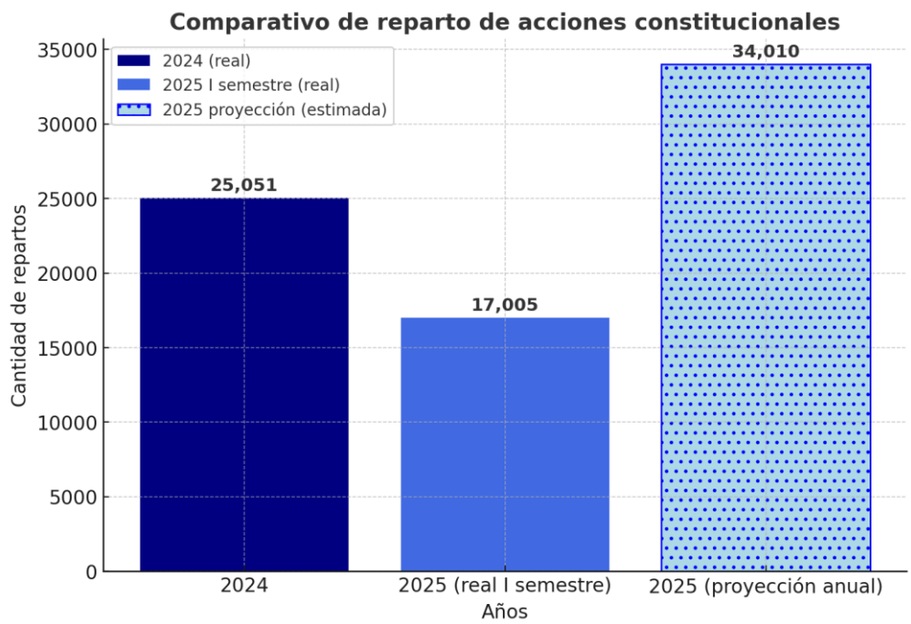
Asunto: "Respuesta a Traslado de queja formulada por la Juez Quinta Civil Municipal de Manizales – Código Interno de Radicación EXTCSJCA25-4930"

Respetada Doctora Victoria Eugenia, reciba un cordial saludo.

En atención a la queja presentada respecto de los retrasos en el reparto de acciones de tutela, esta Oficina Judicial, de manera respetuosa, se permite exponer **los antecedentes, análisis y medidas adoptadas** con el propósito de dar claridad sobre la situación y precisar la estrategia implementada para mitigar los inconvenientes reportados.

Antecedentes

1. Se evidenció un incremento significativo en el ingreso de tutelas para reparto, lo que generó una mayor carga de trabajo frente a la capacidad instalada.



Incremento proyectado 2025 vs 2024: 35.76%

La comparación muestra que en 2024 se realizaron **25.051 repartos**, mientras que en el primer semestre de 2025 ya se alcanzaron **17.005**. De mantenerse esta tendencia, la proyección anual sería de **34.010 repartos**, lo que representa un **incremento del 35,7%** frente al año anterior. Este aumento, en contraste con la **capacidad instalada de 4 servidores judiciales** encargados del reparto en primera y segunda instancia.

2. Durante el periodo referido se presentó rotación de personal en el área de reparto. Para este proceso resulta indispensable que el personal nuevo supere una **curva de aprendizaje**, tanto en el **conocimiento de la normatividad aplicable como en la comprensión del procedimiento operativo**, lo cual incidió en la oportunidad del trámite.

3. Mediante Circular **DESAJMAC25-11** la Directora Seccional de Administración Judicial realizó un llamado de atención al grupo de reparto, exhortando a garantizar la inmediatez del trámite de reparto de tutelas a fin de garantizar la prestación del servicio de manera eficiente y oportuna. (anexo)

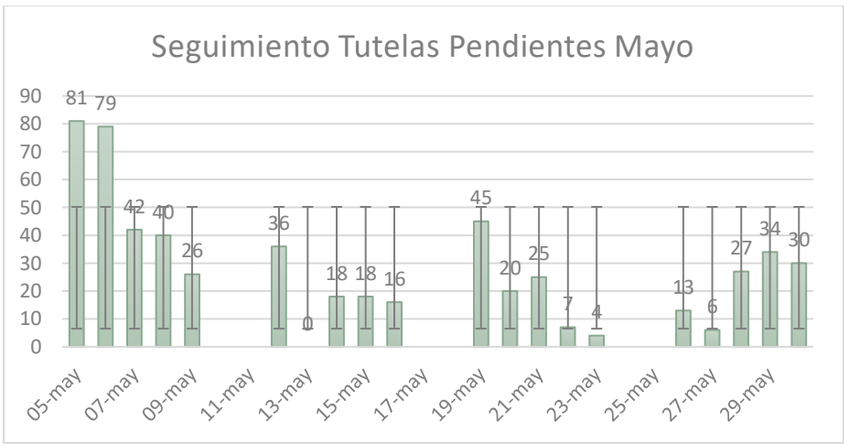
Análisis de la situación
Teniendo en cuenta los antecedentes, con ocasión de mi designación como Jefe de la Oficina Judicial en el mes de mayo y considerando que el reparto de tutelas reviste carácter inmediato por mandato constitucional y legal, se adelantó una revisión integral del proceso, determinándose que las causas principales de los retrasos se relacionan con:

1. **Volumen creciente de tutelas**
2. **Falta de metas claras de productividad individual,**
3. **Deficiencia en el número de servidores judiciales para la atención, lo que ha generado sobrecarga en la capacidad instalada del grupo de reparto.**

Acciones Correctivas implementadas (anexo)
La Coordinación de la Oficina Judicial adoptó como estrategia de mitigación una serie de acciones correctivas como plan de seguimiento y control, consistentes en:

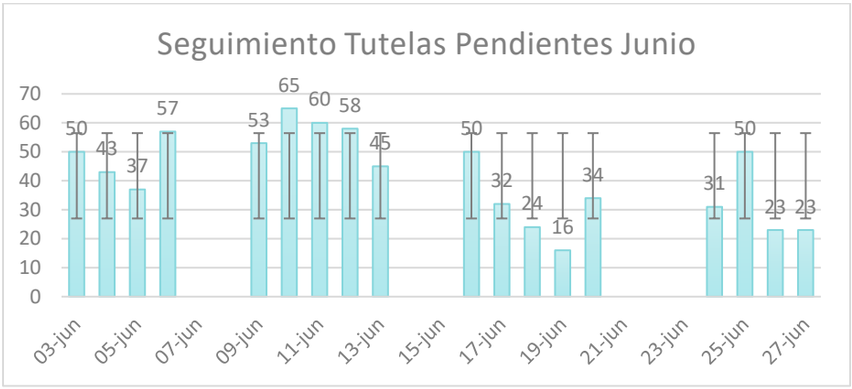
1. Monitoreo diario del reparto de tutelas y del número de acciones **pendientes**[1] durante los meses de mayo, junio y julio.

   Mayo: con un promedio de 28 tutelas pendientes durante el mes.
   Picos altos: Se registran los mayores niveles de tutelas pendientes los días 5 y 7 de mayo **(81 y 79 tutelas respectivamente).**
   Descensos notables: En contraste, se observan días con niveles mínimos de pendientes, como el 23 y 27 de mayo **(4 y 6 tutelas respectivamente).**
   Durante el mes de mayo se tuvieron 3 servidores judiciales para reparto de primera instancia por nombramiento en reemplazo de persona incapacitada.

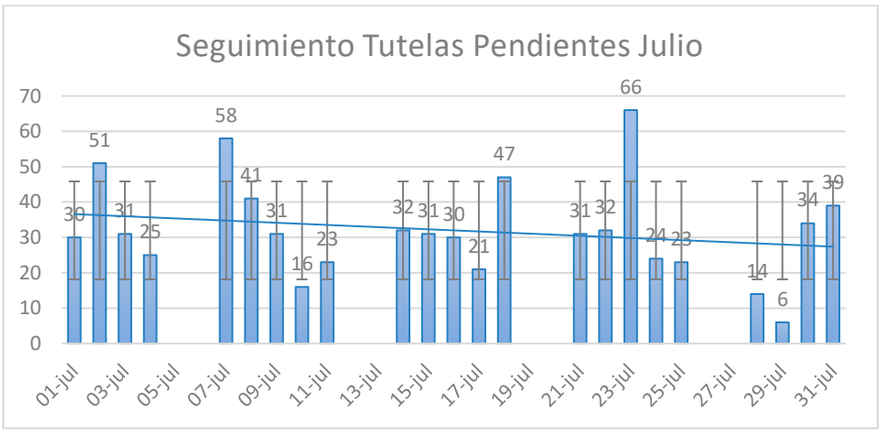


[1] **Pendientes:** Se entiende por pendientes aquellas acciones de tutela que, habiendo ingresado a la Oficina Judicial para reparto, no alcanzan a ser asignadas dentro de la misma jornada (es decir, el mismo día de su radicación).

Junio: con un promedio de 42 tutelas pendientes durante el mes.
Picos altos: Se registra el mayor nivel de tutelas pendientes el día **10 de junio** con **65 pendientes.**
Descensos notables: En contraste, se observan el día 19 de junio con nivel mínimo de **16 pendientes**.
Durante el mes de junio se tuvieron 2 servidores judiciales para reparto de primera instancia.



Julio: con un promedio de 32 tutelas pendientes durante el mes.
Picos altos: Se registra el mayor nivel de tutelas pendientes el día **10 de junio** con **66 pendientes.**
Descensos notables: En contraste, se observan el día 19 de junio con nivel mínimo de **6 pendientes**.
Durante el mes de junio se tuvieron 2 servidores judiciales para reparto de primera instancia



2. Evaluación del promedio de reparto diario, así como del reparto que **debería efectuar cada servidor judicial** teniendo en cuenta los promedios diarios.

MES	Instancia	Total Reparto	Promedio Diario	Servidores Judiciales	Promedio Diario por Servidor Judicial Real	Promedio Diario por Servidor Judicial Ideal
Mayo	Total	3643	173.5	5	30	35
	Primera Instancia	2479	118.08	3	31	39
	Segunda Instancia	1164	55.42	2	29	28
Junio	Total	2829	157.16	4	30	39
	Primera Instancia	1789	99.46	2	31	50
	Segunda Instancia	1040	57.7	2	29	29
Julio	Total	3556	154.6	4	30	39
	Primera Instancia	2334	101.5	2	31	51
	Segunda Instancia	1222	53.1	2	29	27

Con base en la tabla anterior un **Servidor Judicial de reparto de Primera instancia debería repartir en promedio 50 tutelas diarias** (ideal) más las labores de atención al público presencial y el correo electrónico.

3. Con base en la información analizada anteriormente se **Fijan metas claras de desempeño** con el fin de garantizar celeridad y cumplimiento oportuno. Dentro de las cuales se encuentran:
   I. Estándar mínimo de reparto en primera instancia será de 40 a 45 tutelas diarias por cada servidor judicial.
   II. Tercer servidor judicial en el reparto de primera instancia.
   III. Las tutelas que lleguen hasta las 4:40 pm de cada día quedaran totalmente repartidas.

4. Igualmente, y en vista de que el apoyo recibido durante el mes de mayo venia arrojando resultados positivos se realizó **Solicitud de apoyo a la Dirección Seccional** para el cumplimiento de las metas propuestas. Dicha solicitud fue atendida por la Directora Seccional quien a partir del 21 de agosto envió personal de apoyo para atender las necesidades en el área de reparto impactando el área de archivo.

Conclusión

En virtud de lo anterior, resulta pertinente precisar que, Oficina Judicial viene desarrollando el **plan de mejoramiento diseñado para superar los retrasos en el reparto de tutelas**, en el cual se han definido metas claras de productividad y mecanismos de seguimiento permanente, que se han visto reflejado **paulatinamente en la reducción de tutelas pendientes por reparto.**

En este proceso, el **apoyo de personal adicional otorgado resulta fundamental para conseguir la meta establecida y corregir los factores que dieron origen a la queja**, asegurando una mayor capacidad de respuesta frente al volumen de tutelas recibidas.

No obstante, dada la naturaleza del proceso, la necesaria curva de aprendizaje del nuevo personal y con el fin **comprobar de manera objetiva los resultados** se requiere un plazo adicional estimado en **un (1) mes**. Periodo durante el cual la Oficina Judicial mantendrá su compromiso con la **mejora continua**, el **cumplimiento estricto de la normatividad** y la gestión eficiente con el recurso humano disponible.

Atentamente,

DIANA MARCELA AVILÉS CHICA
Jefe Oficina Judicial

Anexos:
Circular DESAJMAC25-11 (2 folios)
Acción Correctiva SIGCMA A01-2025RepartoTutelasOfJud (3 folios)

C I R C U L A R DESAJMAC25-11

Fecha: 11 de marzo de 2025

Para: Jefe Oficina Judicial
servidores Oficina Judicial área de reparto.

De: Lina Susana Vásquez Millán
Directora Seccional de Administración Judicial

Asunto: Adopción acciones de mejora en el área de reparto.

Reciban un atento saludo:

En atención a las diferentes solicitudes allegadas a esta Dirección seccional, además de las quejas formuladas por la ciudadanía en general y que ha repercutido en la presentación de acciones de tutela como de requerimientos de diferentes despachos judiciales, les solicito de manera respetuosa al personal de la oficina judicial - área de reparto, se adopten de manera perentoria las acciones de mejora a que haya lugar, a fin de evitar futuros contratiempos que puedan ocasionar algún riesgo de orden administrativo, disciplinario y/o judicial.

En este orden de ideas se recuerda que la oficina judicial debe garantizar un servicio eficiente y oportuno a la ciudadanía, tanto virtual como presencial por lo que se debe evitar incurrir en errores en el reparto que afecten dicho servicio como son: reparto doble, retraso en los tiempos de respuesta, error en la clasificación según las normas de reparto, error en digitación y error en la remisión de las actas de reparto por los diferentes canales dispuestos.

Por lo anterior se recomienda a los servidores judiciales a cargo de realizar el reparto sigan las siguientes actuaciones:

1. Realizar el reparto de las acciones constitucionales y demandas de primera instancia a través del sistema institucional de reparto SARJ, de acuerdo a los parámetros de reparto y normatividad vigente, verificando siempre al menos los siguientes aspectos:

    - Acción de tutela: Escrito de tutela y los anexos, según el caso.
    - Demandas: Escrito de demanda, poder y anexos según el caso.

2. Recibir las acciones constitucionales y demandas remitidas por los despachos judiciales del Distrito Juridicial a través de la ventanilla virtual para realizar el reparto en segunda instancia a través del sistema institucional SARJ integrado, verificando si existe conocimiento previo por parte de algún despacho para proceder con su asignación tal como lo establece la norma o someterlo a reparto entre los despachos judiciales de la ciudad.

3. Realizar la entrega correcta de la documentación y acta de reparto a despacho judicial, verificando el correo del destinatario y los archivos a cargar en la ventanilla virtual, teniendo de presente que esta actividad es con la que se finaliza el procedimiento.

4. Tener presente los controles de procedimiento, esto es: acta de revisión semanal de reparto, informe bimensual sobre novedades e informe diario de reparto.

Por tal razón con el fin de garantizar la prestación del servicio de la Administración de Justicia, solicito se adopten las medidas al interior de la oficina judicial a fin de radicar y repartir de manera eficiente y oportuna los procesos y acciones constitucionales que sean presentados por los diferentes usuarios, tanto en primera como en segunda instancia, bajo los parámetros legales vigentes y a través del sistema de reparto institucional establecido por nivel central para garantizar un reparto equitativo y transparente entre todos los despachos judiciales.

Cordialmente,

LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN
Directora Seccional de Administración Judicial

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico
REPORTE DE ACCIONES PREVENTIVAS CORRECTIVAS Y DE MEJORA

SIGCMA
- Coordinación Nacional -

PROCESO:	**Reparto**		**Fecha:**	**12 de Mayo de 2025**	
Nivel Central	☐	Nivel Seccional	■	Nombre de la dependencia	**Oficina Judicial Manizales**
HALLAZGO	■	**OPORTUNIDAD**	☐	**ACCIÓN DE GESTIÓN**	☐
FUENTE DE INFORMACION:	☐	Análisis de indicadores	☐	Auditoría externa	☐
Auditoría interna	☐	Evaluación de la satisfacción de las partes interesadas	☐	Revisión del SIGCMA por parte de la Alta Dirección	☐
Salida no conforme	☐	Quejas, reclamos y sugerencias	☐	Valoración de los riesgos y/o peligros	☐
Inspecciones seguridad	☐	Análisis vulnerabilidad de emergencias	☐	**Otro ¿Cual?: Revisión del proceso de reparto de acciones constitucionales**	■

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO, OPORTUNIDAD O ACCIÓN

Durante la verificación del proceso de reparto de acciones constitucionales en la Oficina Judicial, se identificó que **se presentaron retrasos de hasta tres (3) días en la asignación de dichas acciones**, lo cual afecta la oportunidad en la gestión y el cumplimiento de los términos legales establecidos.

Esta situación generó la intervención de la Dirección Seccional, la cual realizó un llamado de atención formal a la Oficina Judicial.

La causa principal de esta novedad se relaciona con la **falta de control en el seguimiento diario del trámite de reparto**, así como con la ausencia de **mecanismos eficaces para priorizar los procesos de carácter constitucional** que exigen atención inmediata.

El hallazgo impacta de manera negativa en la eficiencia y credibilidad del servicio, comprometiendo la protección oportuna de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

CORRECCION (Solo para hallazgos)		
	Aplica	■
	No Aplica	☐

Actividades	**Responsable de la actividad**	**Fecha ejecución**	**Seguimiento**
1. Garantizar que el 100% de las acciones constitucionales sean repartidas el mismo día de su radicación, mediante la implementación de controles diarios, ajuste del indicador de eficiencia y asignación de responsabilidades claras, así como fortalecimiento del recurso humano disponible"	Jefe Oficina Judicial	II Semestre 2025	

ACCION PREVENTIVA	☐	**ACCION CORRECTIVA**	■	**ACCION DE MEJORA**	☐

CAUSAS DEL HALLAZGO, OPORTUNIDAD O ACCIÓN

Retrasos en el reparto de acciones constitucionales

- 1.Falta de control en el seguimiento diario del trámite de reparto
- 2.Ausencia de mecanismos de priorización de procesos constitucionales
- 3.Incremento en la radicación de acciones constitucionales
- 4.Rotación de personal en el proceso de reparto
- 5.Necesidad de fortalecer el control de resultados

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PARA GESTIONAR LAS CAUSAS

Actividades a realizar	**Responsable de la actividad**	**Fecha inicio**	**Fecha fin**
1. Seguimiento diario al reparto de procesos y acciones constitucionales.	**Jefe Oficina Judicial**	**12/05/2025**	**31/12/2025**
2 Establecer directrices que garantice que las acciones de tutela y demás acciones constitucionales se repartan en el mismo día de su radicación.	**Jefe Oficina Judicial**	**12/05/2025**	**31/08/2025**
3. Evaluar la carga laboral y solicitar, de ser necesario, personal de apoyo temporal para garantizar el cumplimiento de los términos legales.	**Jefe Oficina Judicial /Dirección Seccional**	**12/05/2025**	**31/08/2025**
4.Diseñar e implementar un plan de inducción y reinducción específico para el personal nuevo o en rotación dentro del área de reparto.	**Jefe Oficina Judicial**	**12/05/2025**	**30/09/2025**
5.Plantear indicador de eficiencia en el reparto como "acciones constitucionales repartidas el mismo día de su radicación / acciones constitucionales recibidas", con un nivel de cumplimiento del 95%, meta del 100% y con seguimiento trimestral.	**Jefe Oficina Judicial**	**12/05/2025**	**31/08/2025**

SEGUIMIENTO		
Seguimiento de las actividades realizadas	**Responsable del Seguimiento**	**Fecha Seguimiento**
1. Se estableció base de datos "Seguimiento a Tutelas" donde se registra la cantidad de acciones de tutela radicadas, la cantidad de acciones de tutela repartidas y la cantidad de acciones de tutela pendientes por reparto.	Jefe Oficina Judicial	12-may
2. <u>Semana 5 al 9 de mayo:</u> Se realizó seguimiento diario el cual se socializó en **reunión semanal de reparto**.Se analizaron las cantidades de reparto diarias (156.6 promedio diario), asi como la cantidad de acciones contitucionales pendientes (inicia semana con 81 tutelas pendientes y finaliza la semana con 26 tutelas pendientes), se realizan las siguientes observaciones y recomendaciones: -Consulta de grupos de reparto para evitar errores -Estudio de compentencia lo realiza el despacho judicial -Revisión y gestión del correo de Reparto -Verificación de Documentación y Precisión en la Radicación en SARJ -Recordar los aspectos relevantes de la seguridad en el reparto. **Evidencia:** Acta 14 **Conclusión:** Se observa disminución en las tutelas pendientes, continua seguimiento.	Jefe Oficina Judicial	12-may
3. <u>Semana 12 al 16 de mayo:</u> Se realizó seguimiento diario el cual se socializó en reunión semanal de reparto.Se analizaron las cantidades de reparto diarias (172.2 promedio diario), asi como la cantidad de acciones contitucionales pendientes (inicia semana con 36 tutelas pendientes y finalizan con 16 tutelas pendientes), se reiteran las siguientes observaciones y recomendaciones: -Consulta de grupos de reparto para evitar errores -Estudio de compentencia lo realiza el despacho judicial -Revisión y gestión del correo de Reparto **Evidencia:** Acta 15 Conclusión: Se observa disminución en las tutelas pendientes, continua seguimiento.	Jefe Oficina Judicial	21-may
4. <u>Semana 19 al 23 de mayo</u>: Se realizó seguimiento diario el cual se socializó en reunión semanal de reparto.Se analizaron las cantidades de reparto diarias (193.6 promedio diario), asi como la cantidad de acciones contitucionales pendientes (inicia semana con 45 tutelas pendientes y finalizan con 4 tutelas pendientes). **<u>Semana 26 al 30 de mayo:</u>** Se realizó seguimiento diario el cual se socializó en reunión semanal de reparto.Se analizaron las cantidades de reparto diarias (176.2 promedio diario), asi como la cantidad de acciones contitucionales pendientes (inicia semana con 13 tutelas pendientes y finalizan con 30 tutelas pendientes). Se propone como meta, que la cantidad de acciones de tutela pendientes por reparto sea entre 15 y 10 diarias. **Evidencia:** Acta 16 **Conclusión:** En vista de que la cifra de pendientes viene disminuyendo, se continuará con el seguimiento de manera diaria y se presentará en reunión mensual.	Jefe Oficina Judicial	03-jun
4. Se diseñó y programó el **cronograma de capacitación** para los servidores judiciales de la Oficina Judicial, orientado al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y socialización del SIGCMA de la seccional, asi como la inducción y reinducción dirigida al personal nuevo o en rotación dentro del área de reparto.	Jefe Oficina Judicial	15-jun
5. <u>Mes de Junio:</u> Se realizó seguimiento diario el cual se socializó en reunión semanal de reparto.Se analizaron las cantidades de reparto diarias (157.1 promedio diario), asi como la cantidad de acciones contitucionales pendientes (inicia mes con 50 tutelas pendientes y finalizan con 23 tutelas pendientes). Se envia correo electrónico: llamado de atención a los servidores judiciales de reparto, respecto a las tutelas pendientes y se enfatiza en la importancia del reparto inmediato de las acciones constitucionales, entre otros. **Evidencia:** Acta 17 **Conclusión**: Aunque para el mes de mayo se había logrado disminuir sustancialmente el número de tutelas que quedaban pendientes para reparto el día siguiente (81tutelas el 5 de mayo de 2025 el 23 de mayo quedaron pendiente tan solo 4). Para el mes de junio se volvió a incrementar el número de pendientes sin observar resultado efectivo de las acciones implementadas. Cabe resaltar que para mayo habia 1 servidor mas para el area de reparto y en junio no se contó con dicho apoyo. Continúa seguimiento durante mes de julio.	Jefe Oficina Judicial	14-jul
6. <u>Mes de Julio:</u> Se realizó seguimiento diario el cual se socializó en reunión semanal de reparto.Se analizaron las cantidades de reparto diarias (154.6 promedio diario), asi como la cantidad de acciones contitucionales pendientes (inicia mes con 30 tutelas pendientes y finalizan con 39 tutelas pendientes). teniendo en cuenta la **inefectividad de las acciones implementadas para la disminución de las tutelas pendientes**, se hace un consolidado promedio diario en el reparto correspondiente a los últimos 3 meses (mayo, junio y julio) a fin de analizar a grandes **rasgos las cargas laborales por servidor judicial.** **Evidencia:** Acta 18 **Conclusión:** Se establece promedio de cumplimiento diario por servidor judicial de 40 de acciones constitucionales, se ordena a la servidora judicial encargada de gestionar los correo de tutela en linea y reparto que debe registrar todas las tutelas una vez lleguen y distribuirlas entre los serviodres de reparto de tutelas inmediatamente (2.5 servidoras). Continúa seguimiento durante mes de agosto a fin de evaluar las últimas medidas.	Jefe Oficina Judicial	14-ago
7. Se plantea en **indicador de eficiencia en el reparto** con la siguiente fórmula el cual será medido trimestralmente, iniciando la medición a partir del III Trimestre de 2025. Se establece nivel de cumplimineto del 95% y como meta del 100%. $\text{Eficiencia en el reparto}(\%) = \frac{\text{Número de acciones constitucionales repartidas el mismo día de su radicación}}{\text{Número total de acciones constitucionales radicadas}} \times 100$ **Evidencia:** Matriz de indicadores	Jefe Oficina Judicial	20-ago

REVISIÓN			
Las actividades tomadas:	**SI**	**NO**	**Justificación**
Fueron adecuadas?	☐	☐	
Fueron Convenientes?	☐	☐	
Fueron eficaces?	☐	☐	
REVISÓ: Responsable del proceso o enlace seccional: Nombre, Cargo y Firma			
Estado de la Acción:	Abierta ■	Cerrada ☐	

PARA USO EXCLUSIVO DEL COORDINADOR DE MEJORAMIENTO		
ACCION PREVENTIVA No.	**ACCION CORRECTIVA No.**	**ACCION No. 01-2025**

CÓDIGO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
F-ESG-05	COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	SIGCMA	COORDINACION NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA
5	11/06/2022	01/06/2023	12/07/2023